



マイルール

～利用者様とのコミュニケーション、姿勢編～

ST 藤本

2021.7.21

マイルールについて

「マイルール」と言っても、かなり範囲が広く内容も色々あると思うので、私は

- ・利用者様とのコミュニケーション、姿勢編 (←今回の内容)
- ・STとしての対応編 (←次回の発表にします)

に分けてお伝えしていきたいと思います。

今回のマイルールの項目

①マナーや礼儀を大切にする

②言葉遣いに気を付ける

③利用者様のことを敬いつつ、対等に近い関係性で接する

④ご家族様ともしっかりコミュニケーションを取り、情報収集をする

① マナーや礼儀を大切にする

- ◆挨拶をしっかりする ⇒ やや明るい声・大きめに
- ◆靴を揃える
- ◆目線の高さを同じにして会話する
- ◆最後まで話を聴く
- ◆表情 ⇒ なるべく口角を上げる

※雨の場合は、なるべく濡れたままで入らないようにする

※何かして頂いた時は、しっかりと感謝をお伝えする



②言葉遣いに気を付ける

◆正しい日本語で。尚且つ、必ず敬語を用いる。

×二重敬語、ら抜き言葉(「食べれる」「着れる」等)、若者言葉、変な敬語(「やらさして頂く」「よろしかったでしょうか」「とんでもございません」等) 等...

→変な言葉遣いは、嫌な気持ちになる方もいらっしゃる

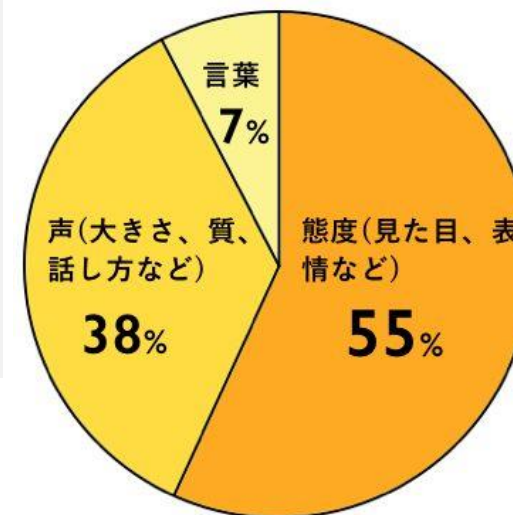
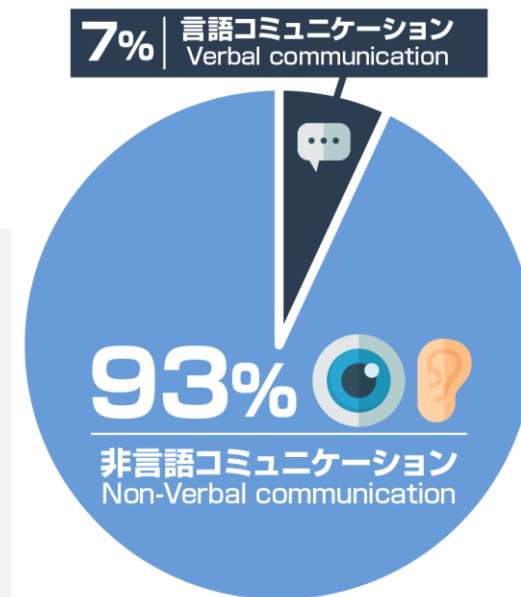
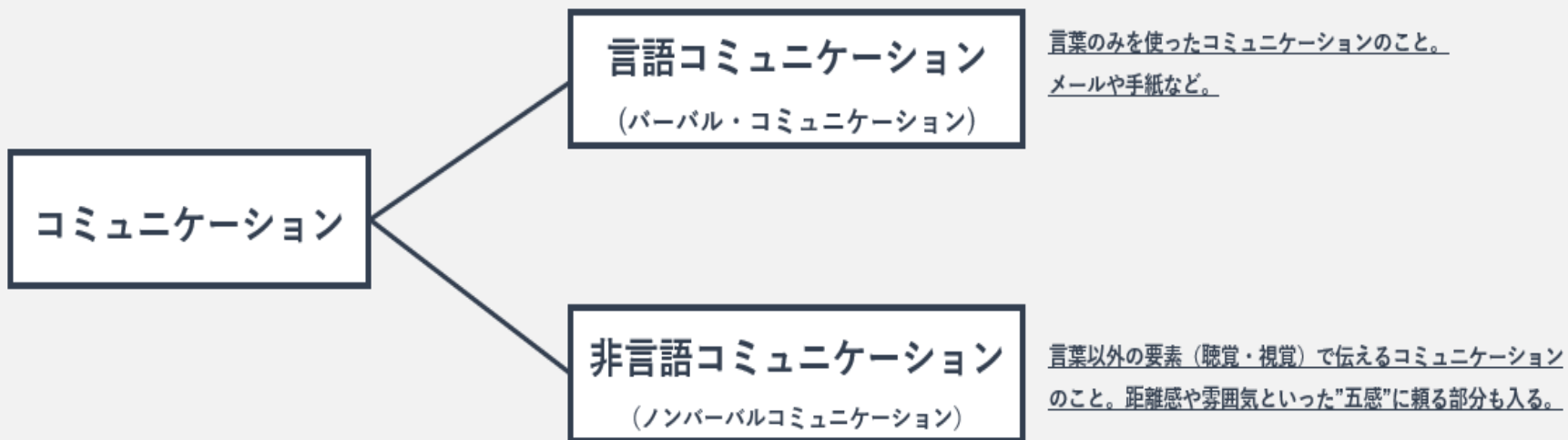
◆なるべく、プラスな言葉や表現で返す。もしくは、最後にプラスな内容で返す。

→この方が良い印象が残る

(「××はまだ厳しいかも知れませんが、●●は良くなってきていると思いますよ。」等)

～補足～

コミュニケーションの種類



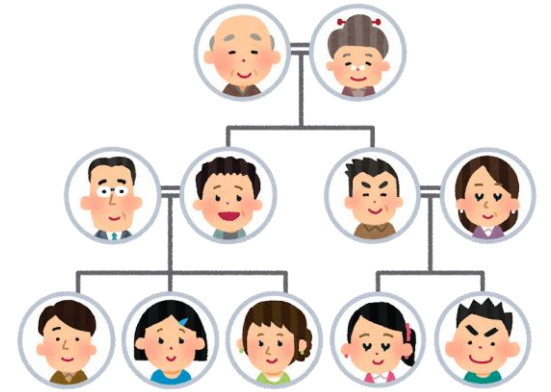
③利用者様のことを敬いつつ、 対等に近い関係性で接する

- ◆「療法士(先生)」と「患者様」という関係以前に、人対人。
⇒相手のことを敬いつつ、なるべく対等に。
- ◆但し、依存しない関係でいる。



④ご家族様ともしっかりコミュニケーションを取り、情報収集をする

- ◆ 本人の意欲や興味に繋がる訓練内容を立てやすいから。
- ◆ この利用者様がどんな生き方をしてこられたのか？
- ◆ 何に重きをおいて生きてこられたのか？
- ◆ ご家族様やご友人等との関係性は？



- ◆ 利用者様との相性が良くなかったり、利用者様が訓練に意欲的でない時に、ご家族様からのフォローがありました。

まとめ

- ◆自分がしてもらったら嬉しいことは何か？
- ◆気配り・心配り



ベースは、利用者様・ご家族様との信頼関係をしっかりと築くこと！