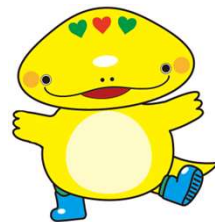




ともにんのお悩み相談コーナー



今回のお悩み

部下のミスや不適切な行為などを注意指導するが、後日「〇〇さんに怒られた。」とされています。注意指導の際は声のトーンや言い方も配慮して話しているが、重要な事なので笑顔でニコニコして注意するわけにもいきません。弱めに話しても伝わりません。どう対応したらよいでしょうか？



一緒に（みんなで）
考えよう！

- ・まずは本人が原因やそのような所に問題意識を持っているのかを、職場内や職場外（カフェ、外食等）を使って聞いてみる。
- ・指導内容がわからないが、ダメだったことだけを伝えるのではなく、本人に振り返ってもらい、考えてもらい、どうだったのか、どうしたらよかったのかを気付いてもらう。
- ・なぜ注意するのかを前置きとして話し、理解してもらう必要があります。
- ・自分に対応するときには、1対1ではなくもう1人の職員に間に入ってもらい、伝えた内容やそのときの様子に不適切なところが無かったかを確認してもらいフィードバックをしてもらうようにしています。また、それらを伝える側の職員間で共有します。
- ・注意は大事だと思うが、その人と一緒に考えるのも大切だと思う。「この行動に対してこの方法はどうかと聞いたりしていく。全体で考える場として事例として考えてみる。
- ・施設長にその人との時間を作ってもらって話してもらう。その内容が支援のことならばその行為と同じような議題を取り上げてグループワークを行い全体で深めていく。
- ・何がダメだったのか説明し、不適切であることを理解しているか確認し、正しい方法や言葉を一緒に考える。

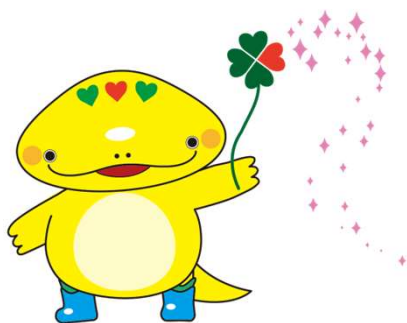
- ・何が悪かったかを考えてもらい、どうしたら良かったか説明する。
- ・伝える方法を考えてみる。今一度理由を聞いてみて一緒に考えてみる。
- ・当事者の部下と話し合いをします。どうしてそうなってしまったかを聞き、いつもの〇〇さんらしくないよ、体調悪かったの？こうした方が良かったんじゃない？と指導して次からは気を付けてね、期待しているから。とはげましています。
- ・本人から答え（何がいけなかったのか）が出せる聞き方をしてみてもどうか。



私はめげずに指導します

- ・注意指導はきちんとしなければならないので、強めにきちんと話すべき。その後フォローの言葉を加え後味を悪くしないようにする。「一緒に頑張っていこう」などで終わる。
- ・感情的に話さなければ大丈夫だと思う。しっかり根拠を持って伝えればいいと思う。正直「〇〇さんに怒られた」と言われても指導する立場なら仕方がないと思う。
- ・もう一度チャレンジしてみてください。
- ・「〇〇さんに怒られた」と話しているという事は、相手に不適切な事が伝わっていると思います。周囲からの苦情や意見もあると思います。見過ごせない案件や組織として注意すべき事は理解するまで伝え続けるしかないと思います。
- ・注意指導の仕方よりも、本人の注意指導に対する理解度が重要だと思います。本人との関係性によって対応の仕方も変わってくると思います。根気と忍耐、諦めない気持ちをもって対応。
- ・私の場合、私（女性）が年上の男性に注意をしなければいけない時があります。相手は素直に聞き入れることが難しい場合があります。言わないでは済むことでないので、冷静に対応するように努めています。
- ・最初からそのことに対してこちらから指摘するのではなく、どうして、何がいけなかったと思うのか、相手のはなしから聞いた上で指導すれば「怒られた」という気持ちは少し薄れるのかと思います。

- ・ 良い所、出来ている所をほめてから注意する所を「こうすればいいよ」と「こうすれば良かったね」とアドバイスする。
- ・ 怒られたという感想を持つのは受け手側の自由だと思う。そのミスが以降改善されていけば良いのではないかな。対応はこのままで良いと思う。
- ・ 堂々と指導すれば良い。
- ・ 日頃のコミュニケーションを部下としっかり行い、ほめるところはほめる、注意とほめることのバランスに気を付けて対応してみる。
- ・ 注意することを上司に伝えてから、本人に伝える。注意を「怒られた」ととらえられてしまった場合は上司からフォローをしてもらおうと良いと思います。相手が変わると受け入れられることもあります。
- ・ べつに怒られたと思ってもらっても私は気になりません。頭ごなしに物を言っていないのであれば物のとり方は人それぞれあります。その方に一言、今からあなたに指導させてもらうよ！って言っても良いかも…
- ・ よくあることです。それにめげずに伝えていくしかないと思います。その人にとって分かりやすい伝え方、個人の注意ではなく施設として不適切な行為に対する研修をするなど、全体として取り組むことも大事だと思います。



**とってもたくさんのアドバイスコメント、ありがとうございました。
みなさんからいただいたコメントを日々の業務にいかしてね。
次回のお悩み相談コーナーもお楽しみに～**

