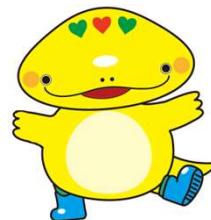




ともにんのお悩み相談コーナー



今回のお悩み

介護職員（10年以上の経験者）が、自分に都合の悪い利用者様（認知症で手間のかかる方など）に対し高圧的な態度や口調になります。何度注意しても同じ事をくりかえすのですが、どうしたら改善されるのでしょうか。

研修を受けてもらう

- ・人の尊厳の研修をする。どうしてそんなことをするのか教えてもらう。
- ・認知症について、誤った認識があるのでは？認知症の研修を行ってみたらどうでしょうか？又は研修で逆の立場になったロールプレイングをしてみてもいいのでは。
- ・認知症についての勉強に参加して学ぶ。異動の検討が必要ではないか
- ・高圧的な態度や口調をしても利用者の変化がみられていないことから、同じ関わり方では変化がない事を認識してもらい、どうすると良いか認知症について学習する機会を提供する。また、他の職員の関わり方を、参考にして関わり方を学べるようにしてはどうか。外部講師による虐待の研修を受けて自分の行動を見直せる機会を設けてはどうか。
- ・改善するかは分からないのですが、認知症とは、というところの研修をする。その中で、その職員がやっている事を職員の劇みたいな物で実際にやってみて、どういう心理に利用者様になっているかを知ってもらう。あとはアンガーマネジメント等を活用する。



部署を変える

- ・注意の回数、仕方にもよりますが、手をつくしても改善されないのであれば、部署、ユニット変更をおすすめします。変更が困難であれば、適性がないと話してみてもいいのでは？
- ・職員を一回その利用者様から離してみても考えてもらう（関わり方について改めて）

みんなで取組もう

- ・施設全体で取り組まなければ難しいと思います。
- ・周りの他のスタッフがその課題を共有し、丁寧に接する事が当たり前の環境をみんなで作る。

本人に考えてもらう

・相手の方の立場になって考える、自分も将来認知症になるかもしれないな・・・と。その時、そんな態度されたら悲しいですね。

・その職員が対応する場合に若手のスタッフに近くにいることを伝える。自分の対応が新人や若干の今後の働き方につながることを伝える。手本となっていることを気付いてもらう。行動に視点をおきすぎた注意は逆効果だと思います。

・１０年以上の介護職員の事をまず知る事から始めて、本人が問題として受け止められるように対応する。

・誰の為にこの仕事をしているのか本人の口から説明してもらう。本人のアンガーマネジメントが出来ないのであれば、異動してもらうことも検討。職務を替えてもらう。認知症ケアは介護職員として必須であることを理解し、改善策を本人に考えてもらう。

・利用者の立場を経験するべきだと思います。例えば、その職員の上司から高圧的な態度をとられたらどのように感じるのか？身をもって経験すればおのずと自身が不適切ケアを行っていると感じられるのではないのでしょうか？

・前提として、高圧的な態度や口調を容認するわけではなく、してはいけないことはあります。しかし仕事と言えど、一度昂った感情を冷静な状態に切り替えるのは難しいと思います。可能であれば対応者を替えることを提案します。当該職員さんには、注意という姿勢ではなく、高圧的な対応のように見えたことの事実を伝えるとともに、利用者さんは病気(障害)のため高圧的になっても仕方ないという部分を繰り返し話して障害や病気に対して理解を促すことも重要かと思います。また、利用者さんと向き合っている時間が長い分、楽しさや喜びを感じられることもあれば、愚痴やストレスが溜まってしまうと思います。また急ぐ理由として、他の業務や他の方の介助もやらなければならないという使命感なども発言や態度の背景要因の一つと考えます。

・利用者様が話されることを否定せず、受け入れてもらう。



管理体制を見直す

・このような方は言っても治らないです。治ろうとしないと思います。上司からペナルティなど自分の身にかかる事があると一時的には治るかもしれませんが、よほどの事がないと分かりません。１０年以上にもなるのに、何度も注意させている管理体制にも問題あると思います。

上司と面談を行う

・注意するのは効いてないので、どうして高圧的な態度を取るのか相手の言い分を上司が聞いて、上司と一緒に解決していく。利用者に自分をおきかえて高圧的な態度で接しられたらどんな気分か考えてもらい、文章に残してもらおう。また同じ事をしたら、その文章を見せる。

・個人面談を行い、当該利用者様に対する思いを話してもらいます。次に何故そのような思いを持つのかを聞き取り、共にその対策を考えてみてはいかがですか？

・なぜ高圧的な口調や態度になってしまうのか、理由を聞く。職員の想いで利用者を動かすのではなく、利用者の合わせて職員が言葉や表情を選らばなければいけないと伝える。

・今日の研修を踏まえると、利用者様に対して害があると思うので、管理責任者からの指導が必要だと思います。

・その方の思いやどうしてそのようになるかをもう一度検証する必要があると思います。注意で人の行動は変わりません。

・なぜなのかを職員と面談するとよいのではないのでしょうか。環境、背景、悩み事、時間をかけて話すことが大切かと。介護職を続けているのは支援することが嫌ではないと思います。



・まずは、その職員になぜそのような態度を取られるのか上司も交えて複数人で面談してみる。なにが困りごとや悩みがあつての行動なのか、その方の思いを傾聴し共感、理解、把握してみる。そのうえで事業所としての方針であつたりルール、規則などをお話しして、どうしたら良いと思う？と聞いて一緒に考え改善の余地が無いのか？その行動が利用者の為になっているか考え一緒に改善策を打ち出し解決していく方向でどうでしょうか？あるいは職員の配置転換や部署の移動も含めて検討してはいかがでしょうか？

たくさんアドバイスが出たね。みなさん参考に
にしてにん！

