

# とものんのお悩み相談コーナー 第2弾

今回のお悩みは…



利用者に対しての言葉使いや、態度が不適切だと思っても、そのスタッフとの人間関係が気まづくなってしまうと業務に差し支える為言えません。どうすればいいのかアドバイス下さい。



僕は直接伝えます

- ・私でしたら上の方に相談するか、勇気を出して本人に話をしてみます。私利私欲ではなく利用者のためですので、ご理解いただきたいですね。
- ・「ど」つき質問を活用し、指摘するのではなくスタッフ自身に考えてもらうのがいいのではないかと思った。「利用者様の反応はどうでした？」など。
- ・1対1になれる場所で指摘すると関係性が気まづくなりにくいかと思います。
- ・申し訳ないなあと思いつつ、でもやっぱり業務に差し支えるから…と建前を用意し、相手をリスペクトをしつつ「すみません、言葉遣いと態度が気になったので、もう少し柔らかくしていただけると…」という。
- ・自分の体験を装って、その職員に「この間利用者さんに不適切な態度をとってしまい反省しているんです、ご家族もそんなこと聞いたら嫌な思いされますよね」とアドバイスを求めてみる。もしくは、上司に相談をする。
- ・二人きりの状況を作り、その後の利用者の様子を伝え（気落ちした等）接し方を提案する。上司に相談し接遇研修を行う。そのスタッフと仲のいい他スタッフに事情を伝えその人からそれとなく伝えてもらう。



上司などに  
相談してみます

・抱え込むのはよくないので、ひとまず誰かに吐き出す(上司、家族など)上司なら対応してくれるかもしれませんが。自分で対応するなら、、、下手に出た姿勢で「どういう意図・考えてああいう態度言葉遣いをしているんですか?」とアホなふりして質問。意外と納得できる話が聞けるかもしれないし、納得できない話ならそこでやっとお互いの意見を話し合える。

・上司と相談し、指摘する内容やタイミングなどを事前に打ち合わせし、上司に不適切な部分を指摘してもらう。指摘された事で本人はモチベーションが下がってしまうと思うので、相談者さんがフォローに入る対応をする。

・そのスタッフに話せる職員に相談。または上司、先輩に相談してみる。

・第三者の介入を試みる。上席者への相談。

・その場で言えない時は、上司にその出来事を報告して上司から伝えてもらうようにする。

・上司に相談し、上司から間接的に伝えてもらう

私はお手本を  
示しています



・不適切な態度をとるスタッフの前で、適切な態度や言葉遣いで接するところを見て分かってもらうようにしていました。その時だけかもしれませんが、接し方や言葉遣いが変わる所が見られました。ただ、見ていないとまた戻っている可能性は高く、こちらが常に続けていくことも必要かと思います。

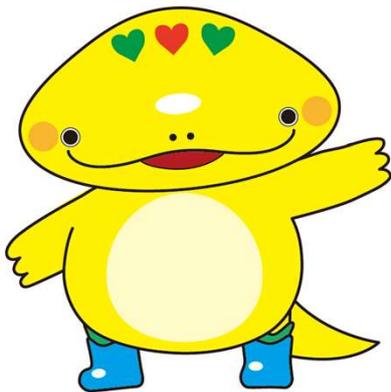
・直接そのスタッフに伝えるのが難しい場合は、上長に相談するのも良いのかなと思いました。また、同じような場面に再度遭遇した場合、そのスタッフの前で利用者に対して支援を行い、そのスタッフに気づいてもらえるようにすると関係が気まずくならず、伝えていくこともできるかもしれないと思いました。



みんなで考えて  
解決してます

- ・接遇マナーの研修会を開催し、話し合う機会を作り、本人に考えてもらうキッカケにする。
- ・直接伝えることが適切でない場合がある為、会議の場などで匿名で啓発し参加者にどう思うか意見を求める。無自覚の場合、気づきがあると思われます。
- ・施設全体の研修会があれば、全体へ向けて伝える。コンサルタントの方に頼んで接遇マナー研修をみんなで受ける。
- ・職場内に意見箱などがあれば、そこにその時の出来事を書いて投稿する。

一番大切なのは…



利用者様を  
第一に考え、接して頂きたい  
です。心に余裕を持って  
携わって頂けると  
良いと思います

ということだよね♪