

ともにんのお悩み相談コーナー

第2弾

今回のお悩みは…



男性職員で声が大きく利用者がこわがってしまうケースがあります。少々威圧的な時もありますが、本人は虐待とっていない為、どうしたら改善されるか分かりません。



事業所内で研修会を行うのでしょうか



その男性スタッフを含め、社内で接遇や虐待防止の研修、勉強会を行う。

その男性職員に声を小さくして話してもらうように伝えれば良いと思います。利用者様への言葉かけの研修に参加してもらい、訓練を受けてもらう。本人に許可をとって実際の声を録音して、その職員に聞いてもらう。

複数の職員で「虐待とは具体的にどんなことか」について話し合いを行うことで学びを得ることが出来ると考えます。



本人に直接指導します

語尾の使い方。言葉やその声の強さをコントロールする練習をする（やわらかい表現・音量）利用者が怖がっていると感じたときは他のスタッフがすかさずフォローし、なぜそのようなことがおこったのか、男性職員とアセスメントする（あくまで指導ではなく）三者が気持ちよく解決すること。

僕も直接指導します



自分を交えて「ちょっと私達声が大きいかもしれないので、注意しましょうか」とボリュームを落とすよう促す。

本人は普通のつもりでも利用者が怖がっているなら、自覚できるよう、その場で注意する。皆が声掛けしやすい雰囲気づくりが大切。



都度、話し方を変えていくよう伝えていく。

男性職員本人が虐待について勉強をされると良いのではないのでしょうか。実際、本人は虐待と思ってない事って多いと思います。教えてあげないとわからないと思います。

表情、声のトーンに気を付け、急に声をかけず、穏やかに声をかけ、相手に不安感、恐怖心を与えないようにする。自分も男なので、これらに気を付けています。それを職員に伝えてみてはどうでしょうか？



みんなで考えていくといいと思います

他者の目からどう見えているか、（本人に許可をとって）撮影等を行い、視覚的に分かるようする。個人に向けてではなく、大勢に注意、呼び掛けをすることで意識づけを行う。

男性職員に自身の言動について俯瞰や客観的に見られるようふり返りを先輩職員と行うのはどうでしょうか？



大きな声でも適切な声かけができれば良いのではないのでしょうか？