

# とものにんのお悩み相談コーナー 第2弾

今回のお悩みは…



パワハラ・いじめとまでは言い切れませんが、職員の言葉づかいや、仕事の進め方で上手くいかない時にキツく当たる人が(利用者さんに対しても、スタッフに対しても)います。上司に相談しても対応してもらえません。仕事が円滑にすすむような声かけが知りたいです。



その方がどうしてもその言葉づかいをするのか、きつく当たるのか等の理由を聞くのも必要だと思います。その人はもしかしたらきつく言っているつもりはないかもしれない等の可能性があるかと思います。また、きつく感じられていると気付いていない事もあると思います。まずは互いの言い分、感じ方を聞く事が必要だと思います



そういう職員がいると職場の雰囲気が悪くなりますよね。利用者さんに強くあたるのはよくないことだと思います。チーム内で接遇ルールを作るなどの話し合いをしてはどうでしょうか。



自分はパワハラが原因で職場を変えました。が、違う職場になり、どの職場にもキツくあたる人が必ず存在します。さらに上司に相談する、その人とのかかわりを極力スルーするのが良いと思います。



その時々感情もありますが、言葉遣いに関してはその方の性格や生活環境等もかかってきますね。また、ご本人の根本に何か不安や、上手くいかない原因があるかもしれませんね。「お手伝いしましょうか?」「大丈夫ですか?」と一言でいいので声を掛けてみるのもいいかもしれません。イライラしてる原因がわかるといいですね。



自身のストレスフリーのために、そのような方とは基本的なコミュニケーションのみしっかり行うようにしています。(挨拶や申し送り等)



ケアカンファレンスの時に題材にして利用者様の状況がわかる資料があればわかりやすく説明する。ケアマネに相談をもちかける。スタッフの配置替えを検討してもらってはどうかと思います。

声かけできる方であれば何があったか聞いてあげる。利用者様に対してもきつく当たっている事を伝える。



自分と同じ考えを持つ人を増やす。周りが変われば変わらずにはおれないのでは・・・

そのスタッフに気づかせてあげる事が大切だと思う。自分から関わりを持つ機会を増やしたり、面談を試みるとか。



メンタル的にまいっていることも考えられます。一度カウンセリングを受けてもらってもよいかと。

自分のところにもいますが、後々フォローするぐらいしかできていないので、自分も知りたいです。



「こんな環境は働きにくいので、私は嫌ですが、あなたはどうですか？」と声掛けします。

話を聞いてあげる事が重要だと思います。声をかけるのは効果はないと感じます。



ルールの言語化。声掛けではないが張り紙する。