



発行元：ピーエムシー株式会社

〒955-0845 新潟県三条市西本成寺 1-35-4

TEL:0256-47-3686 FAX:0256-35-0158

<https://www.pmc-jinzai.com/>■ 過去のニュースレターはHPに掲載
→ダウンロードも可能です。

介護職の人材育成・ 人材マネジメントのヒントを情報発信！

～介護職員及び組織に対する育成をトータルサポート～

「指導」から「対話」へ ベテラン職員との関わり方を考える

こんにちは、ピーエムシー株式会社の斎藤洋です。

介護リーダーから多く聞かれる悩みの一つに、ベテラン職員への指導の難しさがあります。

利用者との距離が近すぎるあまり、言葉遣いが雑になったり、公私混同した振る舞いが見られるようなケースです。

自分より経験も年齢も上のベテラン職員に対し、リーダーはうまく関わらず悩んでしまうことがあります。このような場合「指導」ではなく、「対話」という方法を使うことで良い関わりができるようになるかもしれません。

対立から「協力（第3の案）」へ

プライドが高く自分なりの仕事観を持っているベテラン職員の言葉遣いや接遇マナーを頭ごなしに否定しても指導はうまくいきません。

ここで有効なのが、コンフリクト・マネジメントにおける「協力」という概念です。

例えばご利用者を「〇〇ちゃん」と呼ぶベテラン職員に対し、「〇〇さんのご利用者対応、本当に上手だと思うことが多いです」と、まずは信頼関係の構築力を肯定します。その上で「〇〇さんの強みを活かしつつ、ご家族や新人が見た時も『プロの仕事』だと尊敬される言葉遣いのラインを、現場を知り尽くす〇〇さんと一緒に作りたい」と提案し、管理の枠組みへ巻き込むのです。

感情ではなく“事実”を盾にする（DESC法）

アサーティブ・コミュニケーションの「DESC法」を使えば、論理の型で対話を進められます。

【例】

- ・D（事実）：「昨日、〇〇様に『立たないで、座ってて！』という言葉掛けをしているのを聞きました」
- ・E（説明）：「それを見た他の利用者が『自分も叱られるかも』と怯えておられました」
- ・S（提案）：「できればもう少し丁寧な言葉がけにするよう意識してもらえないでしょうか？」
- ・C（選択）：「難しいようなら、チームで一度、接遇基準を話し合いたいののですがどうでしょうか？」

「誰が正しいか」から「何が最適か」へ

ベテラン職員が自分の仕事観を変えようとしなないときは、いちど前提となっている価値観を問い直してみると良いかもしれません。

「確かに今までは家族のような接し方が理想だったかもしれませんが。しかし現在は虐待防止や透明性が厳しく問われる時代です」と率直に伝えることで、お互いの考え方や利用者対応の基準を近づけることができるようになると思います。

主任研修講師 斎藤 のつぶやき



冬季オリンピック、フィギュアとスノーボードを中心に観ていました。特にフィギュアのアリサ・リュウ選手の演技に心を奪われました。プレッシャーを全く感じさせず、リンクの上ではどこまでも軽やかで、「今」を楽しんでいるような姿に勇気もらいました。

