

令和6年度 第6回「ケアマネ勉強会」を開催しました。

2月28日（金）「カスハラ：ケアマネジャー、所属事業所として過剰な要望にどう対処する？～利用者との距離感、電話対応等やって当たり前にどう対応するか～」という題で、西川絹恵様（臨床心理士、公認心理士・社会福祉士）より、下記の4つの事項に沿って講義をしていただきました。

- 1 カスタマーハラスメントの定義
- 2 カスタマーハラスメント加害者の傾向・4つの行動タイプ
- 3 カスタマーハラスメントの基本対応
 - ①怒り、興奮の絶頂期：共感的理解と限定的謝罪
 - ②少し沈静化期：名前、住所、発生時期など必要な事項の確認
 - ③怒り感情減衰期：対応困難な場合は早い段階で断る
 - ④終結期：結びは「貴重な情報提供」に対する御礼

こじれた場合は、人、場所、時間を変える

4 カスタマーハラスメント・・・4つの攻撃タイプ別対応方法

- ①回避・防衛タイプ：差別的な態度をとってないことを示す
- ②影響・強制タイプ：相手がマウントを取りにくい上司を呼びに行く
- ③制裁・報復タイプ：法律に詳しいものに相談しますと返答する
- ④統一性・自己呈示タイプ：相手のプライドを損なわないようにする

その後実際のケースを元に、4つの攻撃タイプのうちのどれか、どんな対応を取ったらいいか、どこに注意したら良いかをグループワークしました。当日は70名のケアマネジャーの方々にご参加いただきました。

