

セミナー企画書

山田真由子/山田真由子社会保険労務士事務所 代表

(電話) 090-8446-5514

(メール)officeyamada@nifty.com

【タイトル】

介護・福祉職員を守る！ストレスマネジメントとカスハラ・暴言対応セミナー

～支援者の心をすり減らさないための実践スキル～

【参加者対象】

- 介護・福祉職員（訪問・通所・入所・相談支援）
- サービス提供責任者・管理者
- 医療介護の相談・接遇業務に関わる職員
- ストレス・離職・カスハラ対応に課題を抱える事業所

【参加者が得られるメリット】

- ▶ 介護・福祉特有のストレス構造（感情労働）が理解できます。
- ▶ 職員の変化に早く気づき、心身の不調を予防する視点が身につきます。
- ▶ 利用者・家族からの強い訴えや暴言への「線引き」が整理できます。
- ▶ その場で使える自己防衛と、気持ちの切り替え方法が理解できます。
- ▶ 苦情・暴言・カスハラの初期対応を組織として統一できます。
- ▶ 職員のメンタルを守るための体制づくりが進みます。

【コンセプト・概要】

介護・福祉の現場では、利用者や家族への丁寧な対応が求められますが、その分、職員の負担は大きくなりがちです。

特に、強い訴えやクレーム、理不尽な要求、暴言や攻撃的な言動、スタッフ同士のすれ違いなど、感情労働による疲労が蓄積しやすい環境です。

本セミナーでは、ストレスの基礎、職員の変化の見方、暴言・カスハラの判断基準、その場の自己防衛、感情整理、組織としての体制づくりを一体的に整理します。

目的は、職員が心をすり減らさずに働き続けられる介護・福祉事業所をつくることです。

【内容】

（１）支援職が直面するストレスの構造

- ▶ 感情労働の特性
- ▶ 自分の変化に気づく観察ポイント

（２）セルフマネジメントと心の健康維持

- ▶ 日常でできるセルフマネジメント
- ▶ 感情負荷への対処
 - ・気持ちが乱れた時の回復方法
 - ・ストレス溜まりやすい思考のクセの整理
 - ・境界線の引き方（自分の責任と相手の責任の分離）

（３）利用者・家族からの暴言・ハラスメント対応

- ▶ ハラスメントの構造理解
- ▶ その場で使える自己防衛策
- ▶ 気持ちの切り替え方

（４）専門職としての対応スタンス

- ▶ 支援職としての視点
 - ・感情に振り回されない「距離の取り方」
 - ・専門職としての境界線
 - ・「寄り添い」と「背負い込み」の違い
- ▶ 困難な状況に立ち向かう時の姿勢
 - ・相手の背景・事情を理解しつつも自分を守る姿勢
 - ・迷ったときの判断軸
 - ・プロとしての限界を設定する重要性

（５）組織全体で支援者を守る仕組み

- ▶ 組織全体で支援者を守る仕組み
- ▶ 職場のフォロー体制
- ▶ 組織としての「ハラスメント防衛策」

所要時間：90～180 分（ご要望時間にあわせカスタマイズ可能）

参加特典：当日のセミナー資料（PDF 版）を希望者に進呈