

## 定例会議12月分 ハラスメント（カスタマーハラスメント）

ハラスメントを受けたと感じた時に、気持ちの置場があり、周りの人に伝えると言う事と記録することの大切さを感じました。まさに、今日、嫌な想いがあったこと(利用者さんでは、ありません)を咎責に伝えた所で、気持ちの置場があって助かりました。

本題とは、外れますが、福祉の仕事が「感情労働の高い仕事」と言う認識があることに、感動しました。嬉しいです。

ハラスメントは、相手の感情次第で成立し、相手が不快な感情を受ければ成立する。ハラスメントを受けたことがないと思う、と答えたが、随分昔に利用者様のご家族から受け、嫌な思いをしたことがあった。思い出したくないため、なかったことにしているだけである。利用者様にもこんな思いをさせてはいけないと思い、思いやりのある程度で接していきたいと思います。

ハラスメントについてこれまでの会議でもした側ではなく受け手が感じればハラスメントに該当するという事で、自分自身も日頃から行動や言動に気を付けることや受けた場合には抱え込まないという意識を持つことの重要性について学びました。

今後そういったケースに出会う場合もあるということで意識していかなければならないと考えました。

「カスタマーハラスメント」微妙ですね。相手の方との関係性や障がい特性などいろいろと複雑に絡んできて難しいです。でも、今日の研修から、何か引っかかる事があれば、まずは相談する事を忘れずにしようと思いました。

同時に、相手の方と接する時には、自分も注意しないと、と思いました。

今の時代は、相手が不快な感情になったら、ハラスメントを受けたと捉えられるので、常に相手の立場に立って言動に気をつけています。でも自分が知らず知らずのうちに相手にハラスメントを与えている時もあるのでは？と思う事もあります。そして誰に相談したら解決出来るのかは慎重になります。

ハラスメントのやっかいなところは、しているほう、されているほう、双方の感じ方によってかわってくるということで、以前セクハラにあった時は、自分の年齢を考えて、相談するのも恥ずかしい想いをしました。

これからは、そんな時は直ぐ相談する様にしようとおもいます。

ハラスメントの話題になると、人との会話で気に障らないようにと心がけても、性格や捉え方で違ってくるし難しく感じます。自分が受ける側でもこれはハラスメントかなと思うことがありますが、よほどのことでない限りは流そうとしてる感じです。

## 定例会議12月分 ハラスメント（カスタマーハラスメント）

ハラスメントは微妙だと思いました。気づかないうちにしてるかもされてるかもでこれだと思う事があればわかりやすいが心がしんどくなる前に相手の支援様が過ごしやすいよう現場で対策して答えが見つからない時サ責に相談しようと思いました。

ハラスメントと感じるかは相手との関わりが関係してくる。  
ハラスメントと感じるか感じないからも個人差もある。これくらい良いかと思うことも溜まるとストレスに感じることもあるので些細なことでも相談した方がいいと思った。

相手の方が不愉快に感じた事がハラスメントになると、利用者さんとの信頼関係が、そのきっかけになると！良く見極めたいと思います。  
ひと昔前は、このような研修はなかったので、これも仕事のうち！と思い流していました。

主にカスタマーハラスメントについての話を聞きました。  
些細なことでもハラスメントを受けたと思ったら、相談できるので心強く感じました。  
利用者様に対しても言葉遣い等、気をつけなければいけないと思いました。

相手側が不快に感じたらそれはハラスメント。前回から学んだ事です。ただ、そればかりが一人歩きすると、他人との関わりが怖くもなるな。と思いました。相手を思いやる。単純で、当たり前の事が難しいのだなと感じました。

無意識に、ハラスメントしている方側にいてるかもと思いながら、日々、振り返る事も大事なんでしょうね。ハラスメントの種類が多さにびっくり。  
やる気ある部下に無理するな。  
これもハラスメントなんですね。

私は以前に1回だけありましたが利用者様にはハッキリとそのような話しは嫌いだからやめてくださいといえることが出来ました、ずっと以前のことです、  
最近恵まれていることに、カスハラのない環境にいます。

何回目かのハラスメント研修ですが、今回も自分が被害者になる可能性を感じました。  
それと同時に相手への心情配慮に欠けてないか業務態度に問題が無いかを考えなければならぬと感じました。

自分自身が利用者様や同僚などにハラスメントをしてないか気をつけたいと思います  
またハラスメントを受けた場合は自分で解決しようとしなくて、記録に残して相談できる方に相談したいと思います

## 定例会議12月分 ハラスメント（カスタマーハラスメント）

今の時代何でもハラスメントになり得るという事は、常々聞くことです。ガイドでの利用者様は歳下の方が多いので、逆に、こちらの方が嫌な事を言ったりやったりして無いか、良く考えてみます。

～ハラスメントは関係性がかなり重要と改めて感じました。他方で関係性ができていても踏み込み過ぎると壊れる可能性があるとも思います。何かあった時は記録を残して相談させてもらいます。

カスタマーハラスメントの事を教えて頂きました。誰でも、どんなことでも、ハラスメントに、なりうる事が、わかり、お互いの人間関係を大切にしなければいけないと、改めて思いました。

ハラスメントのは自分が感じたらハラスメントであり、難しい課題です、とにかく受けたら相談、記録するようにしたいです、利用者様とのコミュニケーションを大切にしたいです。

ヘルパーから利用者様への虐待もちろんですが利用者様からのハラスメントにもしっかりと対応出来るようにいい距離感を持ちいい関係を築いていきたいと思いました。

自分が何気なく言ったことでも相手がハラスメントと思う事もあるのでなかなか難しい問題であると思います。その事を踏まえて人間関係を上手く築きたいものです。

カスタマーハラスメントについて教わりました。  
誰でも、どこでもハラスメントになりうるという事を知り人間関係や、言葉を気を付けようとおもいました。

相手との関係によりハラスメントになったり、そうでなかったりするので、よく見極めたいと思いました。私はかんじないほうなので気をつけたいです。

ハラスメントを受けた際の相談する場所や方法が複数ある事に安心しました  
逆にハラスメントをしてしまう側にならないように気をつけたいと思います

自分にその気はなくても相手の受け取り次第でハラスメントになるので、利用者様に対する言葉遣いなど気を付けようとして改めて思いました。

相手の関係によってハラスメントにもなり、ならなかったりするのだと思い会社が、ヘルパーを守っていただけるとわかって良かったです。

## 定例会議12月分 ハラスメント（カスタマーハラスメント）

カスハラについて色々お話をして頂きましたが利用者様との信頼関係が良好であればカスハラと感じる事も少ないのかなぁと思いました。

強い口調や上から目線な態度は、ハラスメントと誤解を受ける可能性があるので、思いやりのある態度で支援に入り気をつけたいです。

時代を感じます。ハラスメントの種類が多い事～昔ならスルーしていたと思いますが、今は泣き寝入りはタブーですね。

長く入っている利用者ですが、元の職業柄か上目線で話をされる。ちょっとストレスになるが、自分なりに流しています。

カスタマーハラスメントは利用者と言葉ひとつでも受けとめる側にうまれる感情によりハラスメントになることを認識。