



先日パソコンを買い替え、設定方法を電話で問い合わせをした時のことです。

最初に電話に出た方は、「何だか面倒くさそうな話し方だな」という印象でした。何となく嫌な気分で(その話し方はなんだと怒りたくなるような気分で)やり方を教えてもらっていたのですが、うまくいかないで別の方に交代されました。二人目の方は、「やさしそう」でかなりの好印象です。約30分にわたり丁寧に教えてくださり、とても気持ちよく安心して設定作業ができ、私は何度も御礼を言いました。

電話で声だけしか聞こえませんが、その方の心持ちや態度、仕事に向き合う姿勢まで想像できてしまうなと改めて感じた瞬間でした。

介護の現場でもスタッフの心の有り様・心構えが、お声掛けの仕方や表情・態度に現れ、それがご入居者やご利用者の反応として現れるのです。相手は自分の鏡であると言われる由縁ですね。

