

Q

&amp;

A



回答者……●角田 直枝先生

茨城県立中央病院・茨城県地域がんセンター 看護局長

第3回

## 意欲が無く困った同僚(訪問看護師)との付き合い方

はじめに……訪問看護ステーション(以下、ステーション)は、平成26年度診療報酬改定で機能強化型訪問看護管理療養費が新設され、職員数やサービス内容が評価されるようになってきました。この動きから、ステーションでは規模の拡大という方向性が示され、それには職員数を増員することが必須となります。

ところが、ステーションの職員数が増加すると、職員同士の人間関係で新たな問題が生じかねません。特に、職員のなかに仕事に対する意欲がみられない同僚がいると、それ以外の職員は不満を感じ、職場全体の雰囲気悪化につながります。

職場での人間関係は、良好に保つことで人材の確保定着や安全で質の高いサービスの提供につながります。今回は、「意欲が無く困った同僚」への対応を通して、職員個々との付き合い方を考えてみます。

Question

1

**先月就職してきた同僚(訪問看護師)は、いわれたことだけしか仕事をせず、仕事に対する意欲がみられません。もう少し意欲を高められないかと対応に困っているのですが、どのようにしたら良いのでしょうか？**

Answer

1

意欲が無い職員がいると、一緒に働いている人たちのやる気も下がるものです。ただ、同僚に対して「意欲が無い」という評価は、どの職場でも聞かれることのようにです。

さてそこで質問ですが、意欲が無い同僚に対して、そのように評価された本人に、意欲の有無を尋ねたのでしょうか？そして、本人から「意欲がない」という答えが返ってきたのでしょうか？実は、周囲が「意欲がない」と評価していても、本人がどうかを意外と確認していないことが多いのです。つまり、問題は意欲の有無ではないかもしれないのです。

だとすると、この人が抱える問題を明らかにすることがまず必要です。就職したばかりだと、どう行動したら良いのかわからないために、「間違えないように、まずはいわれたことから頑張ろう」と考える人も少なくありません。また、最近では、年長者や上司とのコミュ

ニケーションが苦手という人が増えていますから、実はコミュニケーションが苦手で、自分から発言しないのかもしれない。

そこで、意欲を高めるための対応を考える前に、この人が今、どのような気持ちでいるのかを聞いてみることをお勧めします。「仕事はどうですか？」など、オープンクエスチョンで声をかけると、「不慣れな自分を気遣ってくれた」と、相手は安心します。それ以外では「慣れるまでは大変でしょう？」といった投げかけは、自分が困っていることに共感してくれていると感じさせます。このようなやりとりから、互いに同僚としての関係が形成されます。表面的な評価で「意欲が無い」ととらえ、「もっと意欲を出して」と指示するだけでは効果はありません。新しい職員の気持ちにどうぞ焦点を当て、対応してみてください。そうすることで安心を生み、その人の長所が発揮されていくことでしょう。