

## 年代別コーチング術

# 今どきの若者スタッフ

### 思考の特徴

まずは、「今どきの若者」を「ゆとり世代」で括ると分かりやすいでしょう。ゆとり世代とは、1985年ごろから1990年後半ごろまでに生まれた世代を指しています。この世代は、育ってきた背景に、国内外でのテロや凶悪な事件が頻発しているだけでなく、「失われた10年」に成長・青年期を過ごし、不況や失業などを目の前にして、「明るい将来」を夢見るよりも、その不透明さに漠然とした不安を抱いている世代です。

そのため、どちらかというところ「今日という時をどう精いっぱい生きるのか」という考え方を自然としてしまうことが多く、未来的な産物のための今の積み重ねが苦手だったり、すぐに答えを知りたがったり、結果を手に入れたがったりする傾向にあるとも言われています。

例えば、何か課題を与えられた時には、自分で考えるのではなく、まずは「検索」をして答えを見つけ出すことから始めます。この「検索」とは、googleやyahoo!といったサイトを使ったインターネット検索のことです。今では若者のほとんどがスマートフォンを持っています。いつでもどこでも「検索」ができるため、そのネット環境から流れ出る大量の情報から「答え」を探し出しているのです。

### 仕事の仕方・傾向

仕事においては、とても合理主義です。例えば、依頼された仕事の期限が今日ではなく明日と分かると、その仕事にはとりが

からず、手を止めてほかの仕事を片付けはじめます。これは、「今やれることをしてしまいたい」という衝動が強くあるからです。

### 【強み】

また、言われたとおりのことを素直に実践することが強みです。1から10まで一通り丁寧に説明することで、そのとおりの手順で言われたとおりのものをつくり上げ、そして実践していきます。

### 【弱み】

逆に弱みとしては、合理主義であるがゆえに予定を組むのが得意ではないようです。あらかじめ段取りを決めておいてその時を待つというより、今会える人、今連絡の取れる人と「今」の時間を共有したいと考える傾向にあります。

また、答えを自分でつくることも苦手です。自分で考え、答えを導き出すというより、答えがあるのなら先に教えてほしいという傾向があります。そのため、考えながら動き出すのではなく、答えが出てこないと動けない場合が多いです。その分、周りよりも動き出すのが遅く、周りの状況を探りながら自分も動き出すという様子が見られることもあります。

### よくある悩み・問題・課題

今日の前にあることにすぐ着手し、それらはどうにかすることで、安心感を待たり存在意義を見いだしたりしています。LINEにおける“既読スルー”に気持ちがガザツいてしまうのも、その特徴が表れていると言えるでしょう。相手の状況を考える前に、「今見たのなら、なぜ今返してこないのか？」と感じてしまうのです。

仕事では、自身に課されたタスクはしっかりとこなそうと思います。ただ、一人で

完結できる仕事は限られます。特に介護の仕事は、周りの協力があって完結する仕事がほとんどです。そのため、「周りの助けが必要な仕事については、周りが自分に合わせて動いてほしい・気づいてほしい」と考えがちです。「今、私はあなたを必要としているのです。だから今すぐ助けてください」といったように、自分視点での訴えにつながることも多いため、自分視点ではなく、周りを見渡し、どうすれば協力し合えるのか、連携できるのかに気づかせ、自ら行動を起こしてもらうことが必要になります。

少し前になりますが、学習塾のCMから出た「今でしょ」というフレーズがあれほどまで響いたのは、このような世代の心的中心を射抜いていたからではないでしょうか。

### コーチングポイント

若い世代に対して、指導する側の常識を押しつけるのは逆効果です。例えば、「これくらい分かっている当然」という前提条件で指導をすると、至らないところや期待にそぐわないところばかりが目につけてしまいます。また、若者にとっても、「期待されていない」という見られ方をされてい

ると感じれば、自発的な行動や積極的な行動を起こすことはないでしょう。

まずは、今どきの若者を一括りにせず、一人のメンバーとして見ることです。そして、優れた点や得意なところなどを見つける姿勢が大切です。その上で、今できているところを認め、さらに行動を起こすためには何が必要なのか、質問を通して気づかせることが大切です。

また、答えを求めたがる傾向にある今どきの若者に対して、答えをそのまま伝えるのではなく、答えを断定せず問いかけてみましょう。大切なのは、「この答えは一つではない」ということを伝え、「答えは自分でつくるものだ」と教えることです。

例えば仕事を教える時。一通りのやり方を教えるだけで終わらせるのではなく、「もっとよい方法がないか、考えてみようか!」「この仕事をするために、どんなことが大事で、何が必要だと思う?」などの問いかけをしてみます。この繰り返しで「自分なりの答えにたどり着く訓練」となり、そこから仕事をする意義や喜びを見いだしていくことが、モチベーションの向上につながります。

## 「今どきの若者スタッフ」まとめ



- ◎ 一人のメンバーとして見る。
- ◎ できていないことではなく、今できていることを認める。
- ◎ さらに行動を起こすための質問（何が必要なのか）をして気づきを与える。
- ◎ 「答えは自分でつくるものだ」ということを伝え続ける。

# 子育て世代のスタッフ

## 思考の特徴

ここでは、「子育て世代のスタッフ」を「保育園に子どもを預けて働いているスタッフ」と定義づけて説明していきます。

保育園の待機児童が多いことは、皆さんも日々ニュースで目にしているかと思いますが、保育園に子どもを預けるためには、「仕事先が見つかっていること」が条件となりますが、その仕事を探すためには、子どもを預ける保育園が確保できることを仕事先に説明する必要があります。子育て世代のスタッフは、このような板挟みに苦しむ環境にありながらも、何とか子どもを預けながら仕事をしているのです。

## 仕事の仕方・傾向

子育て世代のスタッフは、子どもの体調不良などで休んだり、早退したりしなければならなくなることもあります。そのため、保育園から連絡があった時には、できるだけすぐに対応したいと思っています。ただ一方で、仕事をしている以上、「責任ある仕事をやってみたい」「やりがいを持って仕事をしたい」と思っているスタッフもいます。仕事をする姿勢・考え方としては、2極化するような傾向があるようです。

## 【強み】

保育園の送迎時間の都合上、「限られた時間で仕事に取り組む」という条件があるため、効率よく仕事をしようとするのが強みの一つです。仕事を時間内で終わらせるためには、無駄な動きを省き、テキパキとこなすことが大事だという思考があるのです。

また、子どもを持つと、普段の生活から

「観察力」が培われていきます。子どもはどんな行動をするのか予測がつきません。いきなり動き出したり、危ない物を持つようになったりします。そのため、常に観察をしながら危険を察知し、早めに対処する力が身につけていきます。この力は、利用者を観察し、次の行動を予測し、危険回避に向けて未然に対応するというように、介護においても生かすことができます。

## 【弱み】

弱みは、利用者を子どもと同一に見てしまいがちになることです。利用者の中には、一人で満足した動きが取れなかったり、急に動き出してしまったりする方もいます。その光景に、普段の生活を重ねながら仕事をしてしまうと、子どもと同じような接し方になってしまう危険性があります。そのため「ほら～、もう～」[ダメじゃない]などのような、不適切な言葉遣いで利用者に接してしまうこともあるようです。

## よくある悩み・問題・課題

「子育てをされていて大変だから…」と子育て世代の気持ちを代弁しながらも、果たしてそれが本当の気持ちなのかを確認することも大事です。もしかしたら、「大変なのはみんな一緒」「自分だけ特別扱いされると、周りの目が気になる」「子育てをしているだけで出世コースから外されるのは心外だ！」などと思っているスタッフもいるかもしれません。

この場合、いずれも「子育て」というイメージだけで組織が判断して、一人のスタッフとしてとらえていない環境にあることが考えられます。その結果、職場内の決め事や報告事項に対して連携ができず、子育て世代のスタッフが孤立してしまうと、「仕事」を「作業」ととらえ、ただ黙々とこな

すだけになってしまう危険性があります。

したがって、職場内で連携を深め、子育て世代のスタッフが宙に浮かないように助け合い、同じ土俵で同じ扱いをしながら仕事を進めていけるような環境づくりが必要になります。例えば、打ち合わせやイベント行事などに主要メンバーとして参加してもらうことも、同じ扱いとしての環境づくりにつながります。

### コーチングポイント

同じ子育て世代であっても、スタッフによって「どこまでやれるか」「何ができるのか」は変わります。ただ、その気持ちを受け止めた上で、「どんな働き方があるのか」「どんな昇格基準があるのか」ということを一緒に考えていく姿勢は必要です。

そこで大事になってくるのが、「目標の明確化」です。それぞれの目指すところがどこなのかをはっきりさせることで、目標達成や問題解決への意思を持ち続けることができますし、そこに至るプロセスも変

わってきます。

ただ、その目標については、大きいものもあれば小さいものもあります。先にも述べましたが、子育て世代のスタッフには、働く上での制限があります。その制限を踏まえた上で、目標を細分化して行動を起こしやすくすることで、「どこまでやれるか」「何ができるのか」を見えやすくしていくことが重要です。

大切なことは、目標を上から一方的に押し付けるのではなく、質問を投げかけて相手に考えさせ、相手から引き出すことです。子育て世代のスタッフの中には、「今は子育てに力を入れていきたい」という思いを持っている方もいます。こちらから一方的に「大変だから」と決めつけるのではなく、まずは聴くことから始め、相手からの要望をしっかりと受け止めましょう。そして、気持ちを尊重しながらも、一歩先の目標を明確にすることで、「ここで何をを目指すか」を引き出してあげるのです。

## 「子育て世代のスタッフ」のまとめ



- ◎ 今後の働き方を一緒に考える姿勢を持つ。
- ◎ 目標を明確化（細分化して見える化）し、動き出せる環境をつくる。
- ◎ 相手の環境や思いを尊重し、そこから目指す方向を見いだす。

# 親の介護世代スタッフ

## 思考の特徴

親の介護世代は40～50代が多いのではないのでしょうか。この世代は、「親の介護は子の務め」という風習がまだ残っている世代とも言えます。たとえ介護職であったとしても、介護サービスが充実していることを知っているのに、サービスに頼らず自身がすべてを賄おうとして、親の実家に引越して生活環境を変えることもあります。

また、自身の心の余裕もなかなか持てず、仕事との両立が難しいために、介護離職を考えている人もいます。実際に、40歳以上の労働者を対象に調査したところ、過去5年間以内に介護を経験した人の中で、「仕事を辞めようと思ったことがある人」は27.9%も存在したということです。

## 仕事の仕方・傾向

親の介護世代のスタッフには、自身の介護がきっかけで介護という仕事に魅力を感じ、そのまま介護を仕事にしている人もいます。そのようなスタッフは、介護の仕事を通して身につけた介助スキルを、自宅に帰ってから自身の親に対してそのまま実践しています。逆に、自身の親に対する介護から学んだことを、仕事に生かすこともあります。

### 【強み】

自宅に帰っても、自身の親に対して介護をしているため、日々介助スキルが向上していくのが強みです。介護スタッフには、天災や緊急時などの環境変化が起こったとしても、いつもと同じような介助スキルが求められます。自宅でも介護をしているということは、そういった環境変化に応じた介助スキルを自然と身につけていることが

多いのです。

また、親の介護世代スタッフは介護スタッフとしての視点と利用者家族としての視点の両面を兼ね備えているため、親を介護している家族がどんな要望を抱えているのかを提案できる貴重な存在です。

### 【弱み】

介護の大変さについて身をもって体験していますが、職場内で悩みを相談することができず、自身の問題を抱え込むようになってしまうこともあるので注意が必要です。「自分だけ弱音を吐くわけにはいかない」と思い、気丈に振る舞おうとしますが、その結果として心身ともに疲れ果ててしまい、ストレスから集中力が低下したり、メンタルヘル스에支障を来したりする可能性も考えられます。

### よくある悩み・問題・課題

仕事とプライベートの境目が見えず、苦しむことがあります。仕事で介護をしていて、自宅に帰っても介護をする。同じ介護であっても、スタッフとしてなのか、家族としてなのかによって、心の持ち方も変わっていきます。その境目が見えないことで、自身の立ち位置が分からず混乱することがあります。

また、親の介護をしていることで、時間の制限もあります。親の体調不良により介護サービスが利用できず、早退あるいは休みを取って対応する必要も出てきます。40～50代は役職がつくような世代でもありますが、自身のキャリアを伸ばしていく時期ではありますが、親の介護による時間の制限のため、場合によっては「介護離職」をしてしまう危険性もあります。

介護離職を防ぐために「介護休業制度」があるわけですが、実際に制度を活用しているという実績は、全国的に見てもあまり

ありません。仕事か親の介護か、どちらかを選ばなければいけないと思いつている時に、職場としてどう支援していくのか、かわっていくのかを示しておく必要があります。

### コーチングポイント

仕事と介護との両立は、難しい課題になります。一様にすぐに決められるものではないため、まずは時間をつくって、話を聴くことから始めてみましょう。そして、その機会が持てたなら、まずは親の介護をしながらも、仕事と両立して取り組んでいる相手の姿勢を尊重することが大事です。

また、介護にも波があります。いつも仕事も親の介護も順調にいくとは限りません。壁にぶつかることもあれば、悩んだりくじけたりすることもあります。そんな時に、相手の背中を押すような励ましの一言が必要となります。

ただし、励ますというと、すぐに「頑張れ」という言葉を口にする人が多いですが、励ましの言葉はそれだけではありません。「頑張れ」ばかりだと、言われた相手は「もっと頑張らないといけないのか」とプレッシャーに感じる場合もありますし、いつもそう言われていると効果が薄れる場合もあります。

こういう場合は、「頑張れ」と言うよりも、「〇〇さん、頑張っていますね」というように、今の頑張りを認めてあげることが大切です。たった一言「ね」を付け加えるだけでも効果は変わります。人は、認められたことで行動を起こします。そして、やりがいやモチベーションにもつながっていきます。その結果、困難な状況の中でも前進し、壁を乗り越えることができるようになっていくのです。

## 「親の介護世代スタッフ」のまとめ



- ◎ 親の介護世代のスタッフには、「介護スタッフからの視点」と「利用者の家族からの視点」の両面を持っている強みがある。
- ◎ 仕事と介護の両立の現状をひたすら「聴く」ことから始める。
- ◎ 「頑張れ」と激励するのではなく、「頑張っているね」と承認する姿勢を持つ。

# 定年後再雇用スタッフ

## 思考の特徴

60代で、まさしく長年キャリアを積んできた方々です。終身雇用が当たり前の時代を生きてきたため、同じ仕事を当たり前のようにつとめていくことが大事であると心得ています。

定年を迎え、さらに仕事に励むのにはさまざまな理由があります。今後の生活における「お金」であったり、仕事への「やりがい」を求めている、「社会とつながりたい」という気持ちを持っているなどさまざまです。

## 仕事の仕方・傾向

定年後再雇用の立場としては、どのように自分のキャリアを生かせるか、今の自分にできることは何かを考えながら、仕事に取り組む姿勢を持っている傾向にあります。

また、年金の支給開始年齢の引き上げによって、タイミングによっては無収入状態になることもあります。定年時にその境目を確認し、再雇用にあたっては「いつまで」「どれぐらい」働けばよいのかを気にしながら働いている場合もあります。

## 【強み】

介護以外の職業を経験してきた方もいれば、同じ介護の仕事を長年経験してきた人もいます。いずれも、その経験自体が強みになります。過去のさまざまな経験の中には、失敗も山ほどあったかと思えます。その失敗が学びとなり、次の動きを後押ししてくれます。

また、年齢が利用者と近いと、比較的同じ目線で話ができることも強みとなります。定年後再雇用スタッフが、利用者にと

って安心して話ができたり介助をお願いできたりする存在になることも多いです。

## 【弱み】

弱みとしては、年齢に関連した問題が考えられます。人によっては「私はもう定年ですから。のんびり仕事をさせていただきます」という姿勢を持ってしまったり、そして、「定年だから重要な仕事をする必要はない」「のんびりやってもよい」という定年後再雇用スタッフの考えが、周りのスタッフに影響を与えてしまうことに気づいていない場合もあります。

## よくある悩み・問題・課題

年齢により、任せられる仕事の範囲に制限があります。今までできていたことができにくくなってしまっているだけでなく、今できていることも若いころに比べて持続できなくなっています。特に介護の仕事は、重労働になるケースがほとんどです。無理な姿勢が続くと身体を壊してしまう危険性があります。

ただ、無理な仕事は任せられないという理由で、送迎や掃除などの身体的負担の少ない業務に就いてもらうのは、果たして「適切」なのかどうかということが課題になります。今までのキャリアを生かせずにいることが、施設にとってプラスに働くかどうかを見極める必要があります。

また、比較的年齢の若いスタッフが多い職場においては、年齢によるギャップがあり、コミュニケーションの取り方や物事の見え方に相違が出てくる場合があります。そのため、スタッフ間でのコミュニケーションがうまくいかず、互いに牽制し合いながら業務に取り組まなければならないような現状があることも課題として挙げられます。

## コーチングポイント

定年後再雇用スタッフの仕事への取り組み方はさまざまですが、共通して言えることは、誰しも「認められること」「自分の存在意義」を求めているということです。

定年後再雇用ということは、それだけ長い仕事のキャリアがあります。そして、長い人生を送られているということは、多くの「経験」を得ています。特に若いスタッフには気づくことのできない独自の視点を持っていることも多いです。

その利点をうまく生かした仕事をお願いしますか？ これは、何も介護業界に就いてこなかった方は対象外というわけではありません。今まで全く違う仕事をしていて、定年後に初めて介護業界で働く方にも同じことが言えます。

また、定年を過ぎているからという理由で、送迎や掃除の仕事をさせていませんか？ それは、とてももったいないことだと思います。どのようなものであれ、過去のキャリアを生かした仕事についてもらうことが、その人のモチベーションを高めます。

例えば、営業企画を担当していた方だっ

たら、企画書を作成するのが得意なはずで、この経験をレクリエーションや外出企画とうまく絡めて、その役割を担ってもらうことはできませんか？ 「いやいや、介護と一緒にするのは…」と思われるかもしれませんが、やることは違っていても「どうすれば相手は喜んでくれるのか？」という視点は一緒です。そのためにどんな企画が有効なのかを見極める視点は、今までのキャリアが生かせる大きな利点となります。ですから、レクリエーション委員会やイベント委員会などにアドバイザーとして参加してもらうとよいと思います。これでも十分キャリアを生かすことができます。

定年後再雇用スタッフの持つさまざまな経験は、周囲のスタッフにたくさんの刺激を与えます。その経験を“教える”ことで、若いスタッフには、物事を学ぶ姿勢や考えるきっかけを与えることとなるでしょう。そして、その教える環境を整えることが、教える側となる定年後再雇用スタッフのやりがいやモチベーションの向上にもつながっていくのです。

## 「定年後再雇用スタッフ」のまとめ



- ◎ 「経験」という利点をうまく生かした仕事をお願いします⇒  
「その仕事は、その人だからこそお願いしていることなのか？」
- ◎ お客様が喜んでくれる考え方は、  
どの業種でも一緒だと気づく。
- ◎ 「若いスタッフへ教える」場の提供で、  
モチベーションを上げていく。
- ◎ 利用者と年齢が近いいため、比較的同じ目線で  
話ができることで、利用者に安心感を与える強みがある。