

経験別コーチング術

未経験者・新卒・無資格スタッフ

思考の特徴

社会人として新しく船出をした先が介護業界ですが、介護の資格を取得していません。こういった新卒スタッフは、「理想」を掲げて就職する傾向にあります。

今の新卒の世代は、スマートフォンで簡単に検索し、情報を得ることができます。世間で言われている「つらい・きつい・汚い・給料が安い」という介護業界の事情は、すでに心得ているでしょう。そのような状況を踏まえて介護の仕事を選択肢に入れて就職活動をし、介護業界に飛び込んでくれているのです。

仕事の仕方・傾向

未経験・新卒・無資格スタッフが介護業界に就職する理由としては、例えば「自身の親の介護を見てきて、人の役に立つ仕事だと感じた」「今人手不足だと言われている中、必死で頑張っているスタッフの一員になりたい」などさまざまに挙げられます。それだけ介護に対する志を持って入社してきているのですが、介護については何も知らない・何も分からないという状況から仕事を始めているので、「すべてが経験ととらえ仕事に励むんだ」という前向きな思考を持っています。

【強み】

強みは「すべてを経験ととらえ仕事に励む」という前向きな姿勢です。常に物事を新鮮にとらえ、仕事に取り組みます。介護という仕事について何も分からないところ

からスタートしているため、教えられたことすべてが学びになります。

【弱み】

弱みは、介護に関する知識が乏しいことで、事故やトラブルを抱えてしまう頻度が高いということです。その理由の一つとして、「気づく力がない」ということが挙げられます。

介護の経験がなく仕事に臨む新卒スタッフにとっては、当然目の前にあるすべてが初めての光景です。例えば、目の前の利用者が立ち上がったとします。その利用者が歩きはじめることに、どれだけの危険性があるのかを予測することはできないでしょう。また、時間が空いた時に、次に何をする必要のあるのか見当をつけることも難しいと思います。これは、経験がないことによる当然の結果であり、未経験であることが、新卒スタッフが事故やトラブルを抱えてしまうという理由の一つとして意識しておくべきです。

よくある悩み・問題・課題

何が正しくて何が間違っているのかの判断がしきれないため、一度覚えて身体に染みついた方法を「正しい」と思ってしまいます。これが本当に正しければ問題ありませんが、万が一間違っている方法であれば問題になります。したがって、未経験・新卒・無資格スタッフの指導、教育にあたっては、「誰」が教えるのかということが最も大事なポイントになります。可能な限り、介護知識だけでなく施設の状況にも精通した、人間力が高い先輩スタッフが中心となり、育成をしていく必要があると考えます。

また、新卒ということは、それ以前は「学生」です。今まで学ぶことが主体だったのが、今度はお金をもらって仕事をする

側になります。初めは分からないことだらけのため、ストレスも多く抱えてしまい、プライベートな時間に遊ぶことでストレスを発散しようとすることもあるでしょう。

しかし、仕事を中心に時間を調整することも初めてなので、休日の使い方も分かりません。夜ふかしをしたり遊びすぎたりすると、体調を崩すこともあります。さらに、「いつまでも遊んでいたい。仕事をしたくない」と気持ちが傾くこともあるのではないのでしょうか。社会人としてあるべきプライベートと仕事とのバランスを教えることも、新卒スタッフの教育には必要なのです。

コーチングポイント

仕事においては、まずはしっかりと現状を把握するように伝えることが重要です。「今やっていることは、正しいのか間違っているのか」という視点で随時確認しながら、ルールからそれることなく走っていることを伝えて安心させてください。

そのために、できるだけ話す機会を多く持つことが必要です。1回に30分もかける必要はありません。5分でも10分でも、回数を重ねながら話をするように心がけましょう。

ただし、すべてを仕事の話にする必要はありません、プライベートについても積極的に話題にしてみるのもよいでしょう。なぜなら、先にも述べたように、新卒スタッフは社会人としてのプライベートの過ごし方も分からないからです。先輩としてのアドバイスは、仕事だけでなくプライベートについても学びになるはずです。

そして、プライベートについては、こちらから自己開示をしていくことも必要です。新卒スタッフにとっては、周りのスタッフはすべてが「先輩」です。介護という仕事について何も分からない上に、周りのスタッフがどのような人なのか分からないとなると不安が増していき、モチベーションも下がってしまいます。ですので、こちらから自己開示をして相手との距離を縮めていくアプローチが必要になります。

その際には、「自分の弱い部分」を自己開示するとより効果が上がります。「先輩でもミスをする、苦手なところがある」と分かると、それを聴いただけでも新卒スタッフは安心できるでしょう。そして、その安心感がモチベーションの向上につながっていくのです。

「未経験者・新卒・無資格スタッフ」のまとめ



- ◎ 物事の正誤を見分けるために、現状を把握するように伝える。
- ◎ 話し合いは1回に多くの時間を取るのではなく、少ない時間で数をこなしていく。
- ◎ 相手からだけでなく、こちらから自己開示をして安心感を与え距離を縮めていく。
- ◎ 未経験で資格がない中で介護業界に飛び込んでくれていることは、それだけ介護に対する志を持って前向きな思考があるということ。

未経験者・新卒・ 有資格スタッフ

思考の特徴

無資格スタッフと違って、資格という武器を持って仕事をしています。新卒で資格を持っているということは、介護を専攻している高校や介護の専門学校・大学に在学していたということです。在学中に、例えば介護職員初任者研修を受けたことがあれば、ある程度介護のイロハを学んだ上で介護の仕事を始めています。そのため、仕事をしながら、「学んだことと実際とはどんな違いがあるのか？」を探っている状況にあると考えられます。

仕事の仕方・傾向

たとえ資格があったとしても、学生の場合は、あくまで学びの場として介護を体験したのであって、実際の経験は乏しいです。そのため、これまでの学びが実践で通用するのか「確かめる」ことから始めようとしています。ただし、無資格スタッフにある「理想と現実の違い」を確認するような思考ではなく、「学んだことが合っているのか、間違っているのか」を確かめているのです。

学びと実践とは違います。学びの時でも、実際の現場のことは教えられていますが、実践しないと分からない部分もあります。そのギャップを、働くことで確かめる傾向にあるのです。

【強み】

資格を持っているという自信があり、今までの学びを実践しようという積極性が強みになります。それは、介護の基礎が身についていることにより、その応用についていく土台があるということです。

また、資格はあっても新卒であるため、働くことは初めてです。介護以外の社会人経験もすべてが学びになるため、それらをすべて吸収しようとする前向きな姿勢も強みになります。

【弱み】

弱みは、経験したことはあくまで疑似体験であることが多いということです。例えば、移乗介助について資格取得の際にも勉強してきました。しかし、介助する相手は利用者の役をしている健常者であることが多いのです。

したがって、新卒スタッフの中には、健常者を相手にしか介助をしたことがない人もいるために、実際に片麻痺などで手足が不自由な利用者に対して同じように介助をしようとする、事故を起こしかねません。本人に悪気は全くありませんが、利用者の状況に合った介助方法がまだ身につけていないということに注意が必要です。

よくある悩み・問題・課題

資格を持っているとはいえ、新卒であるため経験することすべてが勉強となります。ただし、資格があるがために、周りのスタッフからは「資格を持っているからできるよね」という接し方をされる危険性もあるでしょう。

しかし、資格は持っていて未経験者なのです。新卒であることを周りに再認識させて、教える前から過大評価をしないように注意しましょう。人手不足であり、「早く戦力として働いてほしい」という現場の思惑も分かりますが、本人の力量とのバランスを周りがしっかりと理解することが必要です。

また、プライベートについては「未経験者・新卒・無資格スタッフ」と同様、働く

前は「学生」であるため、プライベートの過ごし方も学生時代のままになってしまいがちです。社会人としての心の切り替えができていないことで、休み明けになると「もっと遊びたい」という欲求から、仕事へのモチベーションが下がってしまう危険性があります。例えば、「仕事を続けるための休日の過ごし方」を含めた教育プログラムの実施が、この世代のモチベーションを維持・向上させる対策の一つになると考えます。

コーチングポイント

資格を持っていることを踏まえ、何をどこまで理解しているのかを確認することが大事です。本人にも「勉強してきた」という自負があります。そこを認めることから始めましょう。

その一つの方法として、本人の今までの学びを振り返りながら、「どんなことを勉強してきた？」と質問してみてもいいでしょうか。新卒スタッフにとっては分からないことが多いのは当然です。ただし、その分からない状況であっても、「何が理解できているのか」という視点で問いかけ、分かっていることを少しでも見つけさせる

ことが、モチベーションアップにつながっていきます。

例えば、食事介助の際に「誤嚥を防ぐために今まで勉強してきたこと」を一緒に振り返りながら、「では、〇〇さん（利用者）の場合だったらどうする？」と確認してみるのです。人は、一度基礎を覚えるとスムーズに応用できます。ただし、一度ですべてをやろうとすると、今まで勉強してきた基礎部分を丸ごと忘れてしまいがちです。理解できている部分を確認しながら進めていくことで、自信を持って介助ができるようになるのです。

このように、一歩ずつ確実に成長していけるような指導、教育が、新卒スタッフのモチベーションを上げる方法として有効です。新卒スタッフの中には、「早く覚えて先輩に追いつこう」「一人前になって仕事をしよう」と考え、焦って行動する人もいるかもしれません。しかし、焦って行動することで、基礎を忘れてたり事故を起こしたりする危険が高まるため、その気持ちを抑えつつ、目の前の仕事を1つずつこなすことに集中させるようなアプローチが大事になります。

「未経験者・新卒・有資格スタッフ」のまとめ



- ◎ 今までの勉強の成果（何を理解しているのか？）を確認する。
- ◎ 勉強してきたことを、現状に落とし込んで考えさせる機会を持つ。
- ◎ 基礎知識はあるため、焦らずコツコツと理解できていることを確認しながら仕事を進めさせる。
- ◎ 資格を持っているとしても未経験であるため、本人の力量とのバランスを周りのスタッフがしっかりと理解すること。

未経験者・中途・他業種からの転職スタッフ

思考の特徴

他業種と一口に言っても製造業やIT業、建設業などさまざまにあり、それぞれの業界のルールや習慣が染み付いた上で転職してきています。例えば製造業の場合、リスク管理やマニュアル作成に力を入れている傾向にあります。そのため、「危険を未然に防ぐこと」「同じことを繰り返し同じようにやること」を重点に仕事に取り組むような思考があります。また、IT業の場合、同じくリスク管理に力を入れていることがありますが、それ以上に効率化にも力を入れていることもあります。

仕事の仕方・傾向

先に述べたように、それぞれの業界によってルールや力の入れどころが異なります。他業種からの転職スタッフは、それぞれの経験が身につけているため、介護においても「前の仕事と同じようにやる」という前提で仕事を進めていこうとします。介護知識については乏しいため、まずは自身のこれまでのキャリアの中で生かせるところから始めてみようと考え、前職のやり方をそのまま活用しながら仕事をする傾向にあると考えましょう。

【強み】

思考にもつながりますが、リスクを考えマニュアルどおりに行動を起こすことができます。例えば、「未然に事故を防ぐために危険な物を置かない、近づけない」「決まった動きに対しては繰り返し同じように行動する」などを徹底できることが強みになるでしょう。

【弱み】

弱みは、介護は相手が人間であるため、マニュアルどおりにいかない時もあるということです。介護現場では、その時々で違う対応を求められることは常々ありますが、そのように対応を変化させることがうまくできないのです。

また、リスクを考えるがあまり、危険だと思ふものを避け続けることで、生活しにくい空間をつくり上げてしまうことがあります。例えば、「目の前に花瓶があると割れてけがをするリスクがあるから取り除く」「不安定のまま歩行をすると転倒のリスクがあるから、歩行自体を止めさせる」という対応は、リスク管理という視点ではよいのかもしれませんが、しかし、利用者の生活空間をつくり上げるという視点では、決してよい判断とは言い切れません。そのような介護の視点に基づいた判断ができにくいという点も、他業種からの転職スタッフの弱みになると言えるでしょう。

よくある悩み・問題・課題

機械に対しては答えが「1つ」であることが多いですが、介護においては答えは無限にあります。今日やったことで感謝されても、明日同じことをしたら怒られることもあります。それは、相手が人間だからです。100人いれば100通りのやり方があり、そこを理解するのに時間がかかるのです。

そして、マニュアルがないことで「次にどんな動きをすればよいのか」が分からず、そのまま立った状態になってしまうこともあります。これは、「介護について知らない」ために陥ってしまう状態です。また、時間に追われている中でも、利用者との会話や掃除、入浴・移動・食事介助など、何かを同時進行することに対して、優先順位

をつけて動くことが難しいという課題も挙げられます。

繰り返しになりますが、介護現場では、その場面によってさまざまな対応が求められます。利用者との会話を通じて納得を得ることを優先することもあれば、目の前の汚れを掃除して、転倒のリスクを防ぐことを優先することもあります。これらはマニュアル化することができないので、個々のスタッフがその場で判断する必要があります。

このように、他業種からの転職スタッフに対して、前の仕事と違ったやり方を求めていくと、今まで自身にとって強みと感じていたところが弱みになってしまうことも考えられます。すると、自信を失ってしまい、「自分には合わない」と離職してしまう危険性もあります。したがって、自身の強みの見直しをしていきながら、環境に対応できるようなサポート体制も必要になってきます。

コーチングポイント

他業種での経験を生かしてもらうことは、周りのスタッフにとって非常に勉強になります。介護を取り巻く環境が変化する中では、介護知識のみで仕事をするだけでなく、他業種のよい部分を取り入れて仕事をして

いくことが求められているのです。業界が違っていても、管理手法やノウハウを活用して施設内の活性化につなげていきたいところですよ。

そこで、他業種からの転職スタッフに対しては、介護知識を教える際に「この場合は、〇〇さんが以前いた業界ではどうやっていたの？」と問いかけ、本人がいた業種における知識とつなげていくようなアプローチをしてみてください。くれぐれも「ここは介護の世界だから。以前の業種とは全く違うからね」と、過去の経験を全く無視するような指導はしないように注意しましょう。

人は、これまでの経験を生かすことで、「今までの経験は無駄ではなかったんだ」と感じ、モチベーションアップにつながっていくものです。他業種からの転職スタッフは、介護とは異なる視点からの新鮮なアイデアを持っていることが多く、業種にこだわらない視点活用につなげていくことが期待されます。したがって、その経験を十分に発揮できるような環境づくりも必要です。そして、たとえ介護未経験の新人であっても、年齢や今までの経験を尊重するような接し方をすることが大事です。

「未経験者・中途・他業種からの転職スタッフ」のまとめ



- ◎ **自分の強みを見つけ、それを介護に生かすための方法を一緒に考えてみる。**
- ◎ **今までの経験に対して「介護とは関係がない」という指導は厳禁。**
- ◎ **他業種のノウハウを活用するために、「今までどんなことをやってきたのか」を確認する。**

経験者・中途・同業種からの転職スタッフ

思考の特徴

経験者であり、以前から介護現場で働いていた中で、同じ業種へ転職してきました。転職前に介護職としての経験があるために、新しい職場と過去の職場を「比べる」傾向にあります。

例えば、「前の事業所では、申し送りは15分かけてじっくりやっていました」「前の事業所では、報告書類は電子化していたので、手書きはほとんどやっていませんでした」などと、過去の職場と比べながら現状報告や提案をすることもあるでしょう。比べるということは、前のやり方を好んでいるので、そのやり方を継続したいという気持ちの表れです。自身にとって、以前のやり方を継続する方が覚える負担が軽減されます。そのため、比べながらも「前のやり方の方がよい」という意思表示をすることが多いです。

仕事の仕方・傾向

同業種からの転職スタッフには「経験」があります。その経験は、今の職場にはないものもあるため、たとえ新人であっても、「私が今まで培った知識を役に立てたい」という意欲もあるわけです。

そして、同業他社への転職スタッフは、転職理由に「前の職場での人間関係」を挙げることが多いです。そのため、現場での人間関係が自分に合っているのかを確認しながら仕事をすることも多いです。

【強み】

介護現場を経験していること自体が強みです。同じ業種を経験していることで、「気

づく力」が養われています。この「気づく力」があることにより、例えば利用者が立ち上がったたり、移動したりしている時に、どんな危険性があるのか、どんな視点を持って見守っていけばよいのかが判断できるのです。これは、経験によって自然と身につく力であり、同じ業種であれば、その力はどんどん蓄えられていきます。

【弱み】

弱みとしては、新しい視点を持つことができにくいということが挙げられます。同じ業種を経験していると、その業種の知識は豊富になりますが、その一方で、違った視点や他業種ならではの考え方を受け入れられず、新たな取り組みに対して積極的に動き出せないという傾向も見られます。

よくある悩み・問題・課題

矛盾しているかもしれませんが、経験しているからこそ「過信」に陥ってしまいがちです。経験値から自身の力に自信を持つことはよいのですが、それによって注意力が落ちて事故を起こしてしまう危険性があります。

特に、前の職場で行っていた仕事のやり方をそのまま今の職場でやろうとしても、通用しないことが多々あります。同じ介護業界であっても、当然利用者も違い環境も変わります。今までと同じやり方が通用しないと分かっているにもかかわらず、前職のやり方が身につけているため、無意識にやってしまうこともあるのではないのでしょうか。

また、プライベートについては、例えば以前の職場では“飲みニケーション”を通して人間関係を構築していた場合、そのような環境がないことで関係構築ができずにいる場合もあります。「仕事の仕方・傾向」の項でもお伝えしたとおり、同業他社への

転職理由には、「スタッフとの人間関係」が多く挙げられています。したがって、同業他社からの転職スタッフは人間関係に敏感に反応することも考えられるので、少しでも合わないスタッフがいると、「ここでは働けない」といった悩みを抱えた場合には、それが原因で退職してしまう可能性が高いと言えるでしょう。

コーチングポイント

例えば、前の職場でのやり方を固持している場合、「この職場のやり方があるのです」と突っぱねるのではなく、まずは「受け止める」聴き方をしましょう。「受け止める」というのは、「受け入れる」とは異なります。「受け止める」とは、肯定も否定もしないということです。

例えば、目の前にあるものが白に見えても、相手が黒だと言ってきたとしましょう。その場合、「あなたは、これが黒に見えるのですね」と言うのが「受け止める」ということです。「何言っているの？ これは

白じゃないか」や、「あっ、これは黒だね」と言うのは「受け止める」ことではありません。肯定も否定もせず、とにかく相手の考えていることや思いをしっかりと受け止めるのです。

そうすることで、相手は自身の経験を否定されたと感じることなく、「認められた」という思いになります。ちなみに、その後「実は私、これは白に見えるんですよ」と自身の意見を言ったとしても、いったん受け止められた思いがあるために、相手のとらえ方は全く変わってきます。

ポイントは、しっかりと受け止めた後に自身の意見を言うということです。同業他社へ転職するということは、介護が嫌いというわけではないはずで、介護に興味があり、「好き」であるからこそ、続けていくことができるのです。その気持ちをしっかりと引き出すためにも、相手の思いを受け止めるテクニックと環境づくりが大切になっていきます。

「経験者・中途・同業種からの転職スタッフ」のまとめ



- ◎ 同じ業種を経験していることで、「気づく力」が養われている。
- ◎ 「受け入れる」ではなく、肯定も否定もしない「受け止める」聴き方を心がける。
- ◎ 「介護が好きだ」という気持ちを引き出す。

経験者・復職・ブランクのあるスタッフ

思考の特徴

復職は、「介護業界から離れて別の業界で働き、その後戻ってくるパターン」と、「結婚・出産などで一度仕事自体を辞めて、その後戻ってくるパターン」とに分かれます。いずれにおいても、ブランクがあることで、以前のような働き方ができるか不安を抱え、昔を思い出しながら仕事に取り組むところからの再スタートとなります。

仕事の仕方・傾向

過去の経験を思い出しながら何かに取り組もうとする際には、当時のシーンを頭の中で思い描き、その時のやり方をそのまま忠実に再現しようとする傾向にあると言えるでしょう。

また、介護職に復帰したことには何らかの理由があるものです。それは、「経済的に必要だから」であったり、「資格や経験があり、自分の能力・個性を生かせると思ったから」であったり、「働きがいのある仕事だと思ったから」などです。いずれにおいても、過去に介護の仕事をしていったん離れましたが、「またやってみよう」という意欲があり復職しているということが言えます。

【強み】

「一度現場から離れた」という点においては、実は強みの方が多いのです。現場にいと、どうしても目の前の仕事に追われ、周りを見渡す余裕がないため、施設内だけでの変化にしか対応できない状況になることが多くなります。したがって、介護とは別の仕事に就いたり、専業主婦のように介

護という仕事自体から離れたりしたことで、ほかの視点を身につけている点が強みになります。

また、ブランクのあるスタッフは、第三者の視点で今の職場を見ることができると、何が強みなのか、何が欠けているのかを把握する力があります。そして、それを生かすことが施設の活性化にもつながっていきます。

【弱み】

介護に対するブランクがあるため、以前のような動きができるようになるまでに時間を必要とします。それは、以前は経験により無意識にできていたことが、今度は意識しないとできなくなってしまうこともあるからです。時間がかかることで自信をなくし、不安を感じながら仕事に取り組むこともあり、それが余計に手を止めてさらに時間をかけてしまうという悪循環を生んでしまうこともあるので注意が必要です。

よくある悩み・問題・課題

今のやり方と昔のやり方のギャップが大きいほど、そこに違和感を感じ作業が止まってしまうことがあります。止まってしまう主な原因としては、「何が正しくて何が間違っているのか」の把握に時間がかかってしまうことが挙げられます。介護技術も変化しており、当時は正解だった昔のやり方が、すでに正解ではなくなっていることも多々あります。そのため、今のやり方が正解ととらえなくてはいけないということに戸惑ってしまうのです。このような場合には、今のやり方を認め、受け入れる姿勢を持ってもらうことが大事になります。

また、ブランクがあるために、仕事における疲労感を回復するのに時間がかかることもあるでしょう。そのため、十分な休み

を取りながら仕事をする必要があります。プライベートを充実させることで、仕事とのメリハリをつけることが理想ですが、まずはブランクにおける心身のギャップを取り戻すために、休む時間を多く持つことが必要です。

さらに、ブランクのあるスタッフには、周りのサポートも必要になります。介護を経験しているとはいえ、ブランクがあれば基本スキルも一から確認しながら進めていかなければならないこともあります。経験があるのだからと、慣れる前に仕事を大量に押し付けてしまうと、戸惑ってしまうことがあるため、周りのサポート体制を整えることも必要になります。

コーチングポイント

昔のやり方にこだわる必要はありませんが、それらを参考にする姿勢は必要です。なぜなら、昔のやり方であっても、介護の「あり方」は今も変わらないことが多いからです。そのため、ブランクがあるからといって、新入社員のように扱うことは避けるべきです。

例えば、新卒社員と同じ時期に入社した

場合は、同じ立ち位置ではなく、半歩先の立場で接するとよいでしょう。双方に同じ内容を教えるにしても、復職スタッフに対しては、どちらかと言うと「意見を聴きながら、確認しながら」進めていくという配慮も必要です。

また、当時の経験を今に生かしてもらう環境づくりが大事になりますので、まずは当時のやり方や様子を聴くことから始めてみましょう。特に現場にいる若いスタッフは、経験が浅いため今のやり方しか知りません。そこに、復職するスタッフが持っている知識や技術から「介護が今に至る歴史」を教えてもらうことで、今後のやり方の参考になることも多いです。

ブランクがあるスタッフは不安感を抱えていることが多いため、こういった配慮や接し方は、自信の回復とモチベーションの向上につながっていきます。ブランクの期間が長いほど、経験があること自体を忘れがちになりますが、貴重な戦力であることを再認識し、迎え入れる環境づくりが大事です。

「経験者・復職・ブランクのあるスタッフ」のまとめ



- ◎ 過去のやり方を参考にし、やり方や様子を聴く。
- ◎ 新入社員よりも半歩先の扱いをする。
- ◎ ブランクがあるため、基本スキルから確認して進めていく。
- ◎ できて当たり前という考えを持たないように、周りに理解させる。
- ◎ 介護から離れたことで培った、第三者の視点を活かすことで施設の活性化につなげる。
- ◎ ブランクにより疲労感を回復するのに時間がかかるため、初めは十分な休みを取りながら仕事をする環境を整える。

経験者・ベテラン・ 役職なしスタッフ

思考の特徴

長年介護現場に携わってきたことで、介護のスキル・知識とも豊富な方です。そのため、「私は、今までこうやって学んできた。これが正しい方法だ」という過去の長い経験から、自分なりのやり方を持っている傾向にあります。どうやれば効率よく進むのか、どのやり方だとうまくいかないのかが、過去の経験から分かっているため、リスクを未然に防ぐために先回りして動こうとします。

仕事の仕方・傾向

ベテランであるが役職がないという現状ではあっても、過去に何度か昇進の機会もあったかと思えます。ただし、求められる仕事はチームをまとめたりマネジメントをしたりすることではなく、介助スキルを伸ばして施設に貢献することが自身の役割であると思っている傾向もあります。そのため、介助スキルにおいては専門知識が豊富で、テキパキと仕事をこなすことが多いです。

【強み】

介護現場では、利用者の特徴によって介助の仕方が異なります。つまり、100人100通りの介助方法が存在するわけです。そのため、ベテランスタッフには長年培ってきた知識や技術があり、リスク管理や、臨機応変な対応による瞬時の判断ができることが強みになります。

【弱み】

長年染み付いたやり方を変えるという柔軟性が欠けていることもあり、新しいことにチャレンジすることに対して慎重になっ

てしまい、結局は今までのやり方を固持してしまうこともあります。

また、経験をしているからこそ、基礎的なことについての確認を怠ってしまうことも考えられます。人は誰も忘れてしまうことがあります。ベテランであると「今さらこんなことは聞けない」と思ってしまい、そのまま聞けずじまいになり、それが原因でミスやトラブルに発展してしまうこともあるため注意が必要です。

よくある悩み・問題・課題

ベテランであるが役職がないことで、職場内の決定事項に対する復職者との意見衝突が起こりやすいでしょう。自分なりの最善の方法が見えているのに、リーダーのスタッフから違った決定事項を告げられると、素直に受け入れられないということがあるからです。そのため、知識があるがゆえに職場連携がうまく取れず、一匹狼のような環境に陥ってしまう危険性があります。介護現場にはチームワークを重視することが求められているため、ベテランスタッフの経験や知識、技術を生かした連携が取れる体制づくりが必要となります。また、役職に就いているスタッフが自身より年下ということも、介護現場ではよくあります。年下上司との年上部下の良好な関係を築くためには、役職者自身の歩み寄りも必要になります。

さらに、入職して間もないスタッフに対しては、現場に慣れてきたかどうか、きちんと介助できているかどうか気になるため、つい目が行きます。新人は成長段階にあるため、よいところも見つけやすく、「短期間でよくここまで覚えたね」などと褒める機会も自然に多くなります。ところがベテランスタッフの場合、「どんな業務もで

きて当たり前」になってしまい、放っておかれることも多くなります。その結果、不満やストレスがたまりがちだと言ってもよいでしょう。したがって、新人だけでなく、ベテランスタッフの仕事ぶりもしっかり観察する必要があります。

コーチングポイント

先にも述べましたが、ベテランスタッフは、役職者にとって年上部下のような立場にある場合も多いでしょう。したがって、まずは、相手を尊重するところから入り、教えてもらうという姿勢を取ることが大事です。たとえ施設内の決定事項であっても、まずは「意見をうかがいたい」と確認するようにしましょう。

ベテランスタッフにとっては、自身の経験が財産です。それを生かすためには、ベテランスタッフの意見を聴くことから始めるのです。

また、役職がなくても、責任ある仕事を任せることも必要です。例えば、職場内には新人スタッフがいるところも多いと思います。ベテランスタッフに「どうやったらうまく介助することができるのか、教えてくれないか？」と依頼し、指導方法のア

ドバイスをしてもらう環境づくりをしてみましょう。「教える」環境づくりをすることで、自分が役に立っているという「存在の意義」を与えることができます。

さらに、チーム内にそれぞれの強みを生かし合う環境をつくるため、「知識」「経験」という強みを「教える」という方法で、ベテランスタッフをコーチングしてみるとよいでしょう。「よくある悩み・問題・課題」の項でもお伝えしましたが、ベテランスタッフは一匹狼になってしまう危険性があります。責任ある仕事を任せることは、「居場所をつくる」ことにもつながり、孤立を予防できます。

そして、日々のベテランスタッフの仕事ぶりについて「認める」ことも、モチベーションを上げるアプローチの一つになります。その際には、ベテランスタッフのこだわっていることについて認めてみましょう。相手のタイプによって異なりますが、例えば仕事の質にこだわっている方であれば、「〇〇さんだからこそ、これだけの質の高い仕事ができるのですね」と伝えてみると効果的です。これも、相手にとっての存在の意義を与えるアプローチです。

「経験者・ベテラン・役職なしスタッフ」のまとめ



- ◎ たとえ決定事項であっても「意見をうかがいたい」と確認する。
- ◎ 「教える」環境づくりで居場所をつくる。
- ◎ こだわりがあること自体を認め続けることで、モチベーションを上げていく。
- ◎ できて当たり前ではなく、仕事ぶりをしっかりと観察し、褒める時はしっかりと褒める。

経験者・ベテラン・ 役職ありスタッフ

思考の特徴

ベテランを定義づけると、「ある程度年齢が高く、豊富な専門知識を生かして活躍している人」となります。「経験者・ベテラン・役職なしスタッフ」同様、長年介護現場に携わってきたことで、介護のスキル・知識とも豊富です。そして、その豊富な知識から、自分なりの複数の打ち手を兼ね備えており、物事を先回りして考え、リスクを最小限に抑えることを常に考えながら行動することができます。

仕事の仕方・傾向

経験からくる自信と役職を与えられた責任があり、先導して周りに対して指示・命令を与え、引っ張っていく傾向があります。

また、新人スタッフに対して「教える」ことがやりがいになっている場合が多いです。それは、今までの経験・知識を活用できることと、役職を持っているという責任感からくるものです。

【強み】

ベテランの役職者の強みの一つとして「安心感」があります。経験に基づいた視点からの意見やアドバイスには、過去の失敗から学んだことが活かされていることもあるため、より安心感を持ってほかのスタッフはついてきてくれます。

また、自分の力を駆使して今まで躍進し、職場の中で生き残ってきたという自信も強みの一つと言えるでしょう。それが、積極的な行動や明確な指示につながり、安心感を生み出しているのです。

【弱み】

ただし、ベテラン役職者にも弱みはあります。それは、弱みそのものではなく、弱みへの対処が難しいということです。

例えば、ベテラン役職者となると、弱みを直そうと思っても、とても大きなエネルギーが必要となり、場合によっては直せないかもしれないのです。また、経験やプライドが邪魔をして、その弱みを隠す・認めないなどといった行為をすることも考えられます。

特に基礎的な知識については、ほかのスタッフに聞くことに躊躇してしまい、自分一人で考え込んで結局は分からないままであることも考えられます。

よくある悩み・問題・課題

今まで培った経験がプライドになって、チームづくりの邪魔をしてしまう場合があります。ほかのスタッフも「あの人が言うのだから」と自身の意見を言わず、結局言われるがままの状態になりかねません。すると、チームとしての機能が果たせず、ベテラン役職者の意見だけで物事が進んでしまいます。

介護ではチーム連携が不可欠なため、ベテラン役職者からの一方通行の指示命令では、よい介護やよい環境づくりはできません。ベテラン役職者だけの意見で進めていくのではなく、チームとして意見・考えを共有するための連携方法を考えていく必要があるでしょう。

また、ベテラン役職者には知識も技術もあるため、すべての仕事をこなすことができます。そして、その方が効率がよい場合もあるのです。そのため、ほかのスタッフに仕事を振ることができず、自分一人にかかる負担が多くなってしまふことがあります。

す。特にプライドと自信があることで、部下に「任せる」「お願いします」ことができない人もいることを覚えておきましょう。

コーチングポイント

介護現場は、ベテランだけでなく若手も一緒になって働く環境にあるところがほとんどです。そこには、若いからこそ出てくる若手独自の視点に基づく意見もあります。そのため、まずは「ベテランと若手の融合」を意識し、互いの意見や価値観を重視しつつ、よいところはどんどん取り入れていくことができるような環境をつくるのが大切です。

ベテランと若手の弱点と長所は全く異なるので、互いの強みを生かし、「ベテランと若手が切磋琢磨してよいサービスを生み出す」のが理想の関係ではないかと考えます。その環境をつくるために最も必要なのが、ベテランの歩み寄りです。ベテランが

自らスタッフと意見交換をする姿勢を持つことで、スタッフも自然と自身の意見を話すことができ、新たな視点が生まれ、チームとして活性化していきます。

そのベテランの歩み寄りのためには、まずスタッフの立場になって「感謝する」ことです。「ありがとう」と声をかけ合うことでチームの雰囲気よくなり、各スタッフも貢献しやすくなります。スタッフに常に感謝の気持ちを持ってもらうためには、ベテランの働きが「当たり前」なのかどうかスタッフへ質問し、確認してみてください。それが当たり前ではないのだったら、自然と感謝する姿勢へと変わっていきます。

そして、「感謝する」姿勢はベテラン自身にも変化を与えます。職場の雰囲気がよくなり、各スタッフが生き生きと仕事をし出すことで、自身の気持ちも高まりモチベーションが上がってくるでしょう。

「経験者・ベテラン・役職ありスタッフ」のまとめ



- ◎ 経験があり役職に就いていることで、一方的な進め方をしていないか確認する。
- ◎ 当たり前ではないと思うことで、「感謝する」姿勢が芽生える。
- ◎ 「ベテランと若手の融合」を意識し、よいところをどんどん取り入れていく関係を築く。