

好ましい連鎖が起こる職場づくり

対人援助の職場で次のような現象が起こっていることがわかっています。

「介護スタッフと利用者の関係」「介護スタッフと上司の関係」には、同時に同じような感情面の困難が現れるというものです。「介護スタッフは上司に褒められたいと思って振る舞う」とき、その振る舞いは無意識のうちに、「介護スタッフにかまってほしい、褒められたいと思っている利用者など、相手の感情と振る舞いを真似ている」というものです。

つまり一方で生じる感情は他方でも生じる。二つの関係には繋がりがあるといえるものです。このような現象を『パラレルプロセス』と言います。逆のパターンもあります。「上司に突き放された介護スタッフが上司に抱く葛藤」を、そのまま利用者に向けてしまい、相手に辛くあたってしまい混乱させてしまうこともあります。

ここから解るように、組織のあり方、職場内の人間関係、特に上司・先輩から部下・後輩への関わり方を良いものにするすることで、介護スタッフの利用者や同僚への関わり方も良いものになる、連鎖していくということです。

好ましい連鎖が起こる職場では、介護スタッフは上司や先輩などに相談や話がしやすく、相談された上司や先輩がしっかり耳を傾け聴いてくれると、安心して自分の不安や気持ちを話すことができます。自分から話すことで、上司や先輩から「受け入れられる」感覚を身をもって知ることになり、自分の利用者や周りの人たちへの関わり方や至らなさに気づくこともできるようになります。

「受け入れられる」感覚を知ると、上司や先輩の自分への関わり方を模倣し、利用者や同僚などを受け入れることができるようになります。

「受け入れられる」感覚を知らない人は、相手を受け入れることができないのです。

好ましい連鎖が生まれる環境づくりを、組織として取り組んでみてはいかがでしょうか。

