

新人社員を迎え入れるにあたり

以前ある社会福祉法人様から、運営されるデイサービスで新しい職員を採用しても一週間もたずに辞めてしまい、この半年それを繰り返し、職員が常に不足している状況なんです。「研修で何とかありませんか?」というご相談がありました。

すぐにお伺いし、法人の総務課長とデイサービスの管理者の方からお話をお聞きしました。

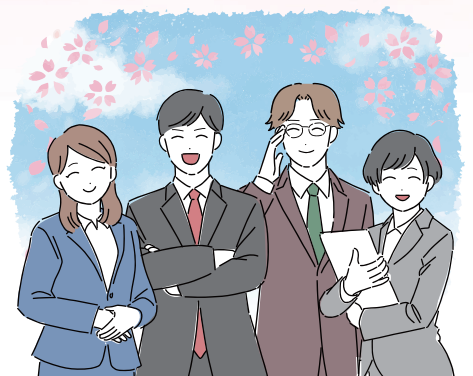
管理者の方は、仕事をテキパキとこなし、ハッキリものをいうタイプという印象でした。また、総務課長曰く、今いる職員は介護の仕事はもちろん、時には近隣のお宅にデイサービスのチラシを配布したりと営業活動もよくやってくれて仕事への意識が高いのに、なぜ新人さんがすぐにやめてしまうのかわかりませんとおっしゃるのです。

お話の内容や印象から、仕事はよくでき、頑張り屋の人たちだけど、新人さんに対する気配り・コミュニケーション不足ではないかと分析し、その対策としての研修を提案しました。

1.5時間×4回の研修を、業務終了後に全員参加で実施しました。

研修内容は、以下のようなものです。

- 1回目 エゴグラムによる性格分析とコミュニケーションのコツ
- 2回目 個性心理学から人の違いと特性を学ぶ
- 3回目 相手に不快感を与えない伝え方アサーティブコミュニケーション
- 4回目 新人指導に当たっての心構えと仕事の教え方



まず1回目のエゴグラムによる性格分析からわかった事は、管理者はじめ職員全員が「真面目な頑張り屋さんタイプ」だったことです。通常、職場には色々なタイプの人がありますし、介護系の職場においては「真面目な頑張り屋さん」よりも「優しいお母さんタイプ」の人が9割以上を占めるのですが、この職場は違っていました。研修最終日に管理者ご本人から「採用した人が辞めていったのは私の厳しさ、きつさが原因だったことがよくわかりました」と言ってこられました。当時おられた職員の方は、その管理者の厳しさ・きつさに耐えることができ、頑張れる人たちが残っていて、ある意味「精鋭ぞろい」で効率の良い仕事ができるチームができていたのですが、別のタイプの人を受け入れられない職場になっていました。

1回目の研修で、「真面目な頑張り屋さん」チームということがわかりましたので、私からは、新人さんには先輩の皆さんの方から挨拶や声掛けをしてください、又指導担当の方には「困ったことはないですか、わからないことはないですか?何かあったら、いつでも遠慮なく聞いてくださいね」と声掛けをして頂くようお願いしました。また、昼食休憩は先輩職員と一緒にいって、食事中に色々とお話をしコミュニケーションをとってくださいともお願いしました。

驚いた事に、職員の方々はそれまで「新人はわからない事があれば自分から聞いてくるべき」と思い、声掛けなどは全くしていなかったそうです。

1回目、2回目の研修では、自分はどのようなタイプの人間かを理解するとともに、職場でも社会においても様々な性格タイプの人がいることを理解し、それを受け入れたうえで、人に関わる必要があることをお伝えしました。自分の「こうあるべき」という考えは、必ずしも他人も同じではない事を理解したうえで、互いに話しをし考え方や進め方を確認しながら物事をすすめていく必要があることもお伝えしました。

3回目の研修では、相手が気持ちよく受け取ってくれる話し方・伝え方を学んでいただきました。介護の現場は、女性が多く、年代も様々で、時には自分のお母さんのような年齢の人が新人で入社してくることもあります。そんな時、先輩だからと命令口調で話すと相手は決して気持ちよく受け取れない事もあります。そのような時に役立つアサーティブコミュニケーションについてお伝えしました。事例を紹介しますと、「このゴミ捨てについて」と命令形と言うのではなく、「このゴミ捨ててもらえると助かります」と自分の気持ちを伝える表現にすると、相手は気持ちよく受け入れられます。

4回目は、仕事の教え方について「ティーチング」と「コーチング」の使い分けとその進め方、また入社時に伝えるべきこと準備することとして、法人の概要、法人の理念・行動指針、配属先の概要・業務内容、一日・週・月・年単位の仕事の流れ、シフトや休暇取得、職員の役職・氏名・顔写真、利用者を覚えてもらうための氏名・写真リスト、職場内ルールなどをお伝えしました。

また4回の研修の中に、職員同士が仲良くなるようなゲームも取り入れたことで、これまで以上にコミュニケーションも良く、明るい雰囲気作りができました。

研修は隔週実施の4回、2ヶ月で終了しましたが、研修の途中で新人さんを採用されたそうで、その新人さんがもう一ヶ月も続いているんです。辞めていないんです。職員がしょっちゅう声掛けをして、仲良く仕事をしていますという報告をいただきました。

真面目な頑張り屋の職員さんたちは、研修内容をよく理解し納得して下さり、すぐに実行に移して下さった成果だと思えます。

介護職のストレスや不満のなかに、新人さんが入った時にどのように接するか、指導すればよいかわからないというものがあります。今回のような研修を実施することが、介護職のストレス軽減や離職防止にもつながるのではないかと思います。



垣内 イスズ