



発行元：ピーエムシー株式会社
〒955-0845 新潟県三条市西本成寺 1-35-4
TEL:0256-47-3686 FAX:0256-35-0158
<https://www.pmc-jinzai.com/>

■ 過去のニュースレターはHPに掲載
→ダウンロードも可能です。

介護職の人材育成・ 人材マネジメントのヒントを情報発信！

～介護職員及び組織に対する育成をトータルサポート～

同僚や部下の「愚痴」にどう対応したらよいか

こんにちは ピーエムシー株式会社の斎藤洋です。

リーダーからよく聞く悩みに、「同僚や部下からの愚痴をどう聴けばいいのかわからない」というものがあります。これは簡単なようで難しいテーマですが、ある講師から「コーチングの3大スキル」で整理すると分かりやすいのではないか、というヒントをもらいました。

今回は、この3大スキル「傾聴」「承認」「質問」と愚痴への対応を結びつけお伝えしようと思います。

愚痴の奥にある感情を受け止める

「傾聴」は、相手の言葉だけを聞くことでなく、表情や声のトーン、姿勢なども含めて全身で聴くことです。相手のペースを尊重し、急かさず、遮らず、評価も挟まず、「まずは全部聴く」ことが信頼関係の土台になります。そのうえで、「承認」によって相手の気持ちや状況を受け止めます。「話を聞いてもらった」という実感は、それだけで次に進む力になります。こうした「傾聴・承認」の関わりは、多忙な介護・医療現場においても有効だとされています。

愚痴を“自分事”に変える

「傾聴」と「承認」で相手との信頼関係の土台ができたら、「質問」を使って愚痴の背景にある課題を具体化していきます。

例えば「私の同僚は仕事が遅くて困ります」という訴えに対しては、「具体的にどんな場面でそう感じる？」「その人はいつもそうなの？」「どうなれば理想的ですか？」などと問い、状況を整理してもらいます。最も重要なのは、愚痴を他人事で終わらせず、自分事に変える質問です。

「その不満を解決するために、あなた自身にできることは？」「あなたはどの関わりたいですか？」この問いかけによって、相手は「自分で状況を変える

ことができる」ということに気づきます。リーダーが代わりに解決するのではなく、職員自身の気づきと行動を引き出すことがポイントです。



伴走するリーダーを目指し、スタッフに寄り添う

職員が自分なりの解決策や行動を言葉にできたら、リーダーは伴走者としての姿勢を示します。「いい考えだね。必要なことがあればいつでも手伝うよ！」「困ったらいつでも相談して！」と伝えることで、「任せっぱなし」ではなく「見守っている」という安心感を提供できます。

一連の「傾聴・承認・質問」を意識して愚痴に向き合うことで、単なる不満のはけ口で終わらせず、職員のモチベーション向上と問題解決力の育成へとつなげていくことができます。

主任研修講師 斎藤 のつぶやき



暉峻淑子さんという方の「豊かさとは何か」という本を改めて読み返しています。日本が世界一の金持ち国だったころに書かれた、物質的な豊かさへの疑問を投げかけた名作です。いま改めて読んでみると、バブル期から現在の日本が本当に大きく変わってしまったんだと驚きを感じます。それでも多様な価値観が認められるようになり、良くなっている部分もあるのが救いだと思います。

