

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～



NEWS LETTER

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。

指導のばらつきがハラスメントの要因となる

こんにちは、ピーエムシー株式会社の斎藤洋です。

介護現場における「注意・指導」は、利用者の安全やケアの質を守るために不可欠なものです。その基準がリーダー間で統一されていない時に、人間関係の衝突が起こりやすくなります。

今回のニュースレターでは、「なぜ介護現場でハラスメントが起こるのか」ということについて掘り下げて考えてみたいと思います。

なぜ指導がハラスメントになるのか

A 主任は「職員の言葉遣いを厳しく注意する」一方、B 主任は「少々のは目はつぶる、利用者と仲良くしてね」と言う。

ケアの基準やルールが曖昧な職場では、特定の職員の不公平感や不安感が強くなり、これがハラスメントのひとつの要因となります。

例えば、正しいと思って行ったケアが、「そのケアは間違っているよ」と注意される。

このとき、注意された職員は指導を受けたとは感じておらず、否定され指摘されたと感じています。

このようなことが繰り返されると、なにが正解かわからなくなり、その結果職員は委縮し、ミスを隠蔽するようになり、介護事故のリスクが跳ね上がります。

結果として、職員は疲弊し、「この職場は理不尽だ」と離職を決意することになります。

組織行動論における「心理的契約の違反」とは

多くの職員は、組織に対して「正しいことをしていれば守られる」「組織のルールは一貫しているはず」という暗黙の期待（心理的契約）を持っています。

リーダーによって言うことが違うという状態は、この暗黙の期待を真っ向から裏切る行為です。

このとき、職員は単に「不満」を持つだけでなく、激しい怒りや敵意を組織に対して抱きます。

「人によって態度を変える不誠実な組織・上司」と認識し、すべての指導が敵対的な攻撃（ハラスメント）に見えてしまうようになります。

この問題を解決するためには、指導の基準を「個々のリーダーの感覚」ではなく「職場の共通ルール」へとシフトさせる必要があります。

具体的には、ケアの手順やマナー、コンプライアンスにおける「やってはいけないこと」「守るべきこと」を言語化し、マニュアルや行動指針として役職者間で共有、統一させる必要があります。



「人」ではなく「ルール」が注意する

役職者が同僚・部下注意する際は、「職場のルール（マニュアル）でこうなっている」と伝えます。

「どのレベルから口頭注意にするか」「どんな場合に始末書とするか」といった役職者側の基準を一致させます。

指導の基準が一定になれば、部下は「何を改善すればいいのか」が明確になり、指導を「攻撃」ではなく「成長の機会」として受け入れられるようになります。し、特定のリーダー職員に攻撃が向かうようなことがなくなります。

指導レベルの一貫性こそが、ハラスメントの最大の防御壁となるのです。

主任研修講師 斎藤 のつぶやき

以前から欲しかった「スタンディングデスク」をようやく購入しました…

しかし、組み立てが面倒でまだ使用できておりません。本格的に暑くなる前に稼働させたいと考えております。

