

交流の機会が減少する中での コミュニケーション①

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

介護付き有料
老人ホームの
施設長Nさんの悩み



普段は日中勤務のパート職員のDさんが遅番勤務に入っていたので、「あら、珍しいわね」と冗談めかしていったところ、突然泣き出してしまいました。驚きつつも、すぐに丁寧に謝り、事なきを得ました。

その話をDさんの上司にすると、シフト調整をした結果、Dさんが他のパート職員と一緒にシフトにあたらないことが多くなってしまったようで、そこから「Dさんはいつもいない(さぼっている)」という誤った認識が広がり、ストレスを感じているようだといわれました。

自らも気をつけなければと反省しつつ、職場内のこうした雰囲気を変えていく必要があると思っています。コミュニケーションのできる工夫があれば教えてください。

広がる「コロハラ」の問題

新型コロナウイルス感染症にかかるハラスメント(いわゆる「コロハラ」)が、社会の中で問題視されています。その代表的なものは「感染」を理由とした差別や排除、暴力的な言動です。

感染患者の受け入れや対応に関する誹謗中傷や職員に対する嫌がらせなど、職場外からの偏見・差別などの被害については、福祉・医療の分野で働かれている読者の皆様であれば、申し上げるまでもなく理解されていることと思います。

また、職場内におけるコロハラについても、「(感染拡大地域から)出勤してくるな」といわれたり、家族等の感染により職員自身も感染したと疑われるなど、人の心を傷つけたり不当な扱いを強いるような言動も深刻さを増しているようです。

今回の事例から、コロハラを巡る状況と改善に向けた取り組みについて考えてみましょう。

ストレスで萎縮しやすい状況にある

感染症に対する恐怖や溢れる情報に翻弄され、誰もが疲弊し、心身に大きなストレスを抱えやすくなっています。Dさんのように雇用が不安定であったり職場内で弱い立場になりやすい職員であれば、さらにその気持ちは強くなりがちです。

ストレスが強まるほど、心身はそれを回避しようと萎縮します。そうした状態のときは、普段だったら何の問題もないような言動もストレス要因となってしまいます。Dさんもそうした状況にあったのだと思われます。

不確実性が高まる今にあつては、こうした状況が起こりやすいということを常に念頭におきながら、より配慮したコミュニケーションを心がけていく必要があります。しかしなが

ら、多くの職員がいる施設や病院において、すべての職員の心情を事細かに理解したうえで対応するというのは、かなり難しいことだと思いますので、まずはどの職員に対しても、声をかける際には否定的な言葉は避けることを意識しましょう。

加えて、①喜び、②期待、③劣いを感じられるような言葉を選び伝えていくと、相手がストレスを感じにくくなるので心がけてみてください。事例のNさんの言葉であれば、①「いつも助かるわ」、②「Dさんがいてくれて心強いわ」、③「がんばっているね」という感じです。

「見えない敵」に翻弄されない

「攻撃は最大の防御」という言葉にもあるように、人は不安や恐怖を感じると自己防衛本能が刺激され、周囲に対し攻撃性を強めるといわれています。不安や恐怖の対象が見えなかったり、よくわからないものであればあるほど、本能は刺激されるということを私たちは無意識のうちに理解していますので、「見えない敵」の代わりに「見える敵」をつくり攻撃することで自身の不安や恐怖を軽減させようとしています。

未だ見えない敵である感染症に代わり、感染症という言葉で結びつけることのできる人や出来事を「見える敵」として攻撃している状態こそがコロハラの正体だといえます。

今回の事例のような、事実とは異なる話や事実を誇張するような話が広がることも、攻撃性を高めてしまうきっかけになるということを職場内に伝え、理解を広げていくことが重要となります。方針やルールを定めることも一考ですが、あらゆる場面を活用して状況把握に努めること、また、不安や恐怖をもたらしている本当の原因を見極め、共有していくことで、職員自らの気づきと行動を促していくことが求められます。

プロフィール
Profile

久保田 真紀 (くぼた まき)

社会福祉士、保育士。都道府県社会福祉協議会で法人・施設の経営基盤強化や運営支援のほか、当事者活動支援、福祉教育にかかる業務に従事。現在は、(株)川原経営総合センターで、法人・施設の設立支援、職場内環境改善に向けた業務等に携わる。

ブログ「福祉・医療の現場のコミュニケーション向上委員会」連載中。 <https://www.kawahara-group.co.jp/blogs/communication>