

## 今どき新入職員の接し方・育て方

「挨拶がない」「時間を守らない」「勤務中にスマホばかり」などにどう対処？

榊原 陽子 マザーリーフ代表取締役

新人が入職してから2カ月ほどが経過した。時には世代ギャップなどから「意外と育てるのが難しい」と感じる場合もあるだろう。新人教育でありがちな悩み、失敗について、日経メディカル Onlineの連載「クリニック覆面調査ルポ」の著者の榊原陽子氏に、実例を基に対応方法を解説してもらった。 (編集部)

新人教育とは一般的に新たに仕事を始める職員に対し、働く際に必要となる心構えやビジネスマナー、スキル、知識などを指導・教育する研修などを指します。実施時期は入社した直後が一般的ですが、医療機関の場合は人手不足などから、すぐに実務ができるようになることを優先してしまい、これらが後回しになることが少なくありません。

しかし、新人教育はやはり早いうちが肝心です。「鉄は熱いうちに打て」と言うように、人も純粋な気持ちを失わない、入職間もない時に仕事をする上での心構えやマナーを身につけておくことが大切です。入職してから早いうちに適切な教育を受け、必要な経

験を積み重ねれば、より良い組織づくりを担うチームの一員になることができます。

### 心構えは最初の職場で形成

新人教育は「仕事ができる、できない」といった実務的なスキルだけではなく、本人の仕事に対する向き合い方に大きく影響する可能性があります。例えば、困難に遭遇した時や失敗した時に、どんな先輩と出会い、どう指導されたかによって、「困難な環境の中でも、あきらめたり、投げ出したりせず、自ら乗り越えられるよう創意工夫して成長する」人に育つのか、「仕事の負荷も軽く、それほど残業もなく、有給休暇も取得できるのに、文句ばかり言う」人に育ってしまうのかの差が生まれてしまうのです。

仕事をする上での心構えは、最初の職場の影響を強く受けがちです。学生から社会人という大きな環境変化の中で、仕事に対する考え方や価値観が出来上がっていきます。この時期を大切に捉えて育成に取り組むことにより、仕事に対する主体性や他者に依存しない心構えなどが養われて

いきます。職員教育は教育担当者の個人の資質に頼るのではなく、組織として取り組むことが、チーム力を高める上でも重要です。この大切な時期に、もし先輩職員が何も教えてくれずに丸投げをしたり、セクション同士で争っていたりしたら、どのような価値観が形成されていくのでしょうか？

ですから、座学としての新人教育も重要ですが、受け入れる側である先輩職員、管理職がどのような職場を作り、実際の業務を行いながら教育(OJT: On the Job Training)していくかも大切です。

新人が仕事への熱い気持ちや新鮮な気持ちを抱いて入職しても、先輩職員や組織がいつも不満や上司の愚痴、同僚の悪口を言ったり、派閥争いをしたりしていれば、新人はあっという間に先輩や組織に染まってしまう。新人を育てるには、当の本人たちだけでなく、受け入れる側の育成も同じくらい重要なのです。

新人教育は、手間も時間もかかります。心を込めて指導したのに退職してしまい、新人の教育担当者にとってはつらいことも少なくありません。しかし、辛抱強く育てることは、教育担当者を含めて組織自体が大きく成長するチャンスでもあります。ぜひ、そんな日が来るだろうというポジティブなイメージを持ち、新人教育に取り組



榊原陽子  
(さかきばら・ようこ)  
マザーリーフ代表取締役

全日本空輸の客室乗務員を経て2002年に社会保険労務士として開業し、2006年、医療・介護事業者向けのスタッフ教育事業などを手掛けるマザーリーフを設立した。愛知淑徳大学非常勤講師。

んでいきましょう。

以下では場面別に新人職員の育成の悩みと解決法を紹介します。

**Q.** 新人が挨拶をしない、時間を守らない上に、こちらから指示をしないと何もしてくれません。社会人として当たり前のことをしてもらうには、どうしたらいいですか？

社会人としての当たり前のことができていないと、「こんなことまで注意しなければいけないのか」と面倒に



思ってしまうことってありますよね。ですが、新人はその当たり前について知っているところもあれば、まだ全く知らない場合があります。

例えば挨拶です。挨拶が大切であることを知らない新人は、ほとんど見たことがありません。しかし、挨拶が最初からしっかりできる新人も、またそれほど多くはないのです。私は大学でも授業をしているのですが、教室に入る時に、「おはようございます」と挨拶をして入ってくる学生を私は見た事はありません。そろそろと教室に入り、気に入った席に座り、知人を見つけたらその人だけに「おう」とか「ああ」とか言って挨拶をするだけです。

ですから、「挨拶をする」ことそのものの重要性は理解しているけれど、自分の職場で「どのタイミングで誰にどのように挨拶すべきか？」を意外と知らない可能性もあるのです。

同じ施設の人であれば、今まで話したことのない人であっても「笑顔で明るく、相手の目を見て挨拶をする」必要がある。同じ施設で働く人でない業者の人でも「笑顔で明るく、相手の目を見て挨拶する」ことも仕事のうちである。これらを具体的に説明すると理解が深まるものです。

また、新人は気持ちに余裕がないと患者さんや利用者さんに気づかず、挨拶をするのが遅れてしまったり、「今、患者さんに話しかけられると自分の業務が進まない」などと思い、気が付かないふりをすることもあるかもしれません。でもその様子を見ている患者さんは、不安な気持ちを増大させてしまうことになります。患者さん、利用者さんへの挨拶は、タイミングと

位置を決めて必ずするように指導するとういと思います。

## 事例を交えて具体的に説明

また時間を守るということも、当たり前すぎて指導するのにためらう気持ちも理解できます。しかし、新人は生まれたころから携帯電話があり、時間に遅れても相手に連絡さえしておけばよいという“常識”の中で育ってきました。ですから時間厳守についても、具体的に説明するとういでしょう。

例えば、ミーティングの時は必ず5分前には着席して資料を手元に置き、時間になったらすぐに始められるようにします。理由は忙しく働いている他の職員の時間を無駄にしないためです。ほかにも「患者さんや利用者さんには送迎などの時間を守っていただくようお願いしているのに、職員が時間を守れないと不快な思いをさせていただきます」など、具体的に事例を挙げると響きやすいと思います。

指示がないと動くことができない新人スタッフについての相談もよく受けます。「一から十まで言わないとできないのか」と、時にはイライラしてしまうことがあるかもしれません。しかし「新人は指示がないと動くことができないのは、仕方がないこと」と一旦受け入れた方が、かえって気持ちが楽になるのではないのでしょうか。

「やってみせ、言って聞かせて、させてみせ、ほめてやらねば人は動かじ」という山本五十六の有名な言葉の通り、まずは先輩がお手本を見せて、その次にやり方を教えて、本人が手を動かすというプロセスをまずは経験することで、新人も自ら考えて行動でき

るようになると思います。

**Q** 患者さん、利用者さんから、「笑顔がない」「態度が悪い」と注意される新人がいます。どうしたら印象が良くなりますか？

患者さん、利用者さんから注意を受けるのは、施設や教育担当にとっても、本人にとっても、お互いにつらいことです。一人の印象が悪いと全体の印象が悪くなってしまいますので、スピーディーな対応が求められます。

こういった注意を受ける新人で、「笑顔で挨拶をする必要がない」「態度が横柄でも別にいい」と思っている人を、私は見たことがありません。ほとんどの新人が、「笑顔で対応しているつもりだったのに、伝わっていなかったみたいでショックです」「普通にしていただけなのに、態度が悪いと言われるとは思ってなかった」と驚きや悔しさを交えて感想を伝えてきます。ですから、まずは日ごろの頑張りとよくできている点を褒め、認めてから指導すると、聞く耳を持ってもらえます。

次に、理論と実践の両面から、印象力をアップさせる方法を具体的に伝えていくことも効果的です。まず、理論としては、「笑顔がなく、態度が悪く見えてしまうとどれほど影響が大きいのか」について、「メラビアン の法則」などを紹介してもよいでしょう。

これは心理学者のアルバート・メラビアン博士が1971年に提唱した理論で、人に好印象を与える上で有効なポイントは何かを調べたものです。するとその優先順位は 最初は「見た



目」が55%を占めていたとのことです。次に話し方(38%)、最後に言葉の内容(7%)です。人は人と出会ったとき、見た目と話し方だけで相手の印象の90%以上を決めるのです。

表情が態度が良くないだけで、今までの努力と忍耐、そして「患者さんや利用者さんの役に立ちたい」という心が届かないのです。本当にもったいないことです。第一印象は長く続くと言われていきますので、笑顔や態度がどれほど重要であるのか、自分の見た目が施設全体の第一印象にもつながってしまうということを、まず理解してもらうことが必要です。

### マスクでも笑顔を伝えるコツは？

次に実践です。まずは笑顔についてです。医療・介護の現場では、マスクをしていることが多いので、笑顔で対応しているつもりでも、十分に伝わらないことが少なくありません。またマスクをしていると「誰かに顔を見られている」という意識が薄くなり、気が緩んでしまっ て真顔でいることが増えがちです。マスクをしていても伝わる笑顔にするにはコツがあります。それはマスクの中、つまり「口」が笑顔になっていることと、「目」も笑顔になっていることです。

まずは「口」からです。「口」の形を「イ」の形にします。口角を上げます。前の歯を少し見せます。「口」を隠しても「目」が笑っているかチェックします。自分で鏡を見ながら、実践してもよいですし、新人同士、お互いに実践してもよいでしょう。重要なことは、「自分でできているつもり」ではなく、「相手から見て笑顔が伝わるか」です。

「態度」についても、実践が重要です。「態度」で気を付けるべきポイントは「姿勢」と「アイコンタクト」です。まず姿勢については、背筋がしっかり伸びているだけで、相手に信頼感や安心感を与えることができます。反対に猫背だと自信がなく見えるので、患者さんや利用者さんに「この人は信頼できるのかな？」と不安を与えてしまうかもしれません。

また待機しているときに、職員の姿勢が「休め」の形になっていたり、壁にもたれかかっていたりしていると、やる気がなく横柄に見えてしまうこともあります。「態度一つで自分自身の信頼を失うのは、もったいない」ことを伝え、やる気と頑張り を態度で表現することの重要性について、目に見える形で実践してみると伝わりやすいと思います。実際に猫背の姿勢、壁にもたれている姿勢をしてみて、どう見えて

いるか確認した上で、美しい立ち姿と比べてみると、一目瞭然で理解しやすいでしょう。

スマートフォンなどで、職員の歩き方や立ち姿を撮影し、一緒に再生して見てみるのも効果的です。「百聞は一見にしかず」というように、自分の姿を動画で確認すると、確実に理解することができます。

## アイコンタクトも練習を

次に「アイコンタクト」です。印象が悪くなる原因の一つに、「目が合わない」ということがあります。「目が合わない」ことで苦情になることはほとんどありません。それゆえに「アイコンタクト」の欠如による「感じの悪さ」については、本人が気づかないことが少なくありません。

ところが「アイコンタクト」がないと、挨拶をしても、ただ「こんにちは」と言っているだけで、心がこもっていないように見えてしまいます。また書類等をお渡しするとき、説明をするときに、まったく「アイコンタクト」がないと、事務的で冷たい印象を与えてしまい、感じが悪いと思われてしまうのです。ずっと相手の目を見続けることは難しいと思いますので、挨拶をするときは、挨拶の言葉を言っているときと、軽くお辞儀をして顔を上げたときに、相手の目を見るようにするとよいでしょう。

また物の受け渡しでは、相手の目を見て「どうぞ」と伝え、両手で手渡して、相手が完全に受け取ったら、再度、確認の意味も込めて、再度相手の目を見ます。ほかにも、お手洗いなどの案内時に、表示を指し示す時に

は、相手の目を見て「お手洗いはこちらでございます」と言ってから、お手洗いのサインを見て、再度、相手の目を見るようにすると、患者さんに案内が伝わったかの確認もできます。印象もアップするので一石二鳥です。

実践ができれば、当初の印象がどのくらい改善したかを具体的に伝え、努力を認めることにより、新人の改善意欲はより高まることでしょう。このように指導する際は、「承認する・褒める・ねぎらう」→「注意・指導・実践」→「承認する・褒める・ねぎらう」の「サンドイッチ法」で伝え、新人は受け入れやすいものです。

---

**Q.** 新人が仕事中にスマホばかり見ています。どのように注意したらよいのでしょうか？

---

「公私混同してはいけない」と言葉では理解していても、勤務時間中にチラッとでもスマートフォンを確認してはいけないと理解していない新人も時々いるようです。「当たり前すぎて、注意するのも気が引ける」という教育担当者の声をしばしば耳にします。

でも、ここで伝えておかないと、歯止めが利かなくなってしまう、新人がみなスマホを触り始めてしまうかもしれません。スマホでネットサーフィンをしたり、ゲームをしたり、「普通はそんなことを勤務時間にはしないだろう」と思うことも、新人は理解していませんので、丁寧に指導するとよいと思います。

勤務時間中に別のことをしている際は、その場で注意することが有効で

す。後で「あの時、こうしてたでしょ」と言っても、本人が覚えていないこともあるので、その場で「さりり」と伝え、心に響く指導になります。

「さりり」というのも重要なポイントです。当たり前のことは、新人もある程度、当たり前だと理解しています。この場合は「公私混同してはいけない、勤務時間に私的なことをしてはいけない」と分かっている、「スマホをチラッと見るくらいは大丈夫だろう」と考えていた可能性があります。

ですから、くどくどと、「勤務時間にスマホを見るなんて、言語道断だ。君は勤務時間についてどう思っているんだ。そんなことをしている時間も給料が払われているんだから、なんでそんな当たり前なことが分かっていないんだ。だから最近の若者は困るんだ。……」などと言ってしまうと、やる気をなくすだけでなく、パワーハラスメントだと感じるかもしれません。

「勤務時間だから、スマホを見るのはやめてくださいね。今からロッカーに片付けておいてください。よろしくお願いします」と伝えるだけで十分で



す。もし、質問があったり、不満げな表情が見られたら、その場でなく、落ち着いて話せる時間に話を聴き、気持ちを受け止めてから、理解できるよう丁寧に説明するとよいでしょう。その際は、想像を促す質問をしても効果的です。患者さんやご利用者・ご家族が、新人がスマホを触っているのを見たときに、どんな印象を持つのか、考えさせてみると気づき生まれます。

**Q.** 「終わったら報告して」「分からないことがあったら聞いて」と伝えているのに徹底してくれません。「あの件、どうなった？」と聞いても「忘れてました」とあっさり言われます。報告・連絡・相談を徹底させるには、どうしたらいいですか？

報告・連絡・相談を徹底させたいと思っても、なかなかできず歯がゆい思いをされる方、大変多いですね。私が新人教育研修の際に実施しているグループワークでの経験を紹介します。あるアンケートの集計を依頼して、それぞれのグループで成果物を作成するというものなのですが、こちらからはアンケート集計の目的と断片的な情報しか提供しません。

例えば、「平均点を出してください」とお願いしていても、端数処理については伝えず、質問をしてきたグループのみに教えることにしています。また平均点を出すべき項目についても伝えていませんので、アンケートの総合得点の平均なのか、日ごとの平均なのか、項目ごとの平均なのかについて、質問のあったチームにだけ伝える

ようにしています。

すると、グループワークを始めて20分たっても、質問をしてこないグループがたくさんあるのです。情報が足りないで、そのまま仕事を進めるのは不可能です。

グループワーク終了後、振り返りを行うと様々な反省点が生まれてきます。「何が分からないのがよく分かっておらず、自分たちの勝手な判断で進めてしまった」「『分からない』というのが恥ずかしくて、言い出せなかった」「質問した方がよいかもしれないと思ったが、勇気がなくて言えなかった」などです。

このように、新人は報告・連絡・相談という名称と内容を理解している人は多いのですが、実際にどのような場面で、それを活用すべきかまでは理解できていないことが少なくありません。ですから、報告・連絡・相談については、目的や全体像を伝えた上で、具体的な事例を挙げて説明するとともに、実際の職場での経験を通じて、辛抱強く伝えていく必要があります。

### 失敗を怖がる新人への指導法

最近、特に「失敗への恐れ」が大きい方が多いと感じています。失敗を恐れることは、正確でミスのない業務を行う上では、大切なことです。せっかく失敗を恐れることができるのであれば、職員同士のコミュニケーションで「たくさんの失敗を重ねることによって、患者さんやご利用者の前で失敗することを防げる」ことを伝えてもよいかもしれません。

報告・連絡・相談に関しては、もう一つ、留意していただきたいことがあ

ります。「新人が話しかけてもよい雰囲気組織に醸成されているか？」という点です。先ほど申し上げた通り、新人は報告・連絡・相談をするのに、少し勇気が必要です。新人が話しかけてもよい雰囲気であれば、それほど勇気がなくても実行できるでしょう。

でも先輩職員がいつもイライラとしていたり、心に余裕がなくバタバタと走り回っていたら、なかなか話しかけづらいものです。まずは「ささいなことでも話しかけていいんだ」「質問したらきちんと答えてもらえるんだ」という安心感を積み上げることにより、適切に報告・連絡・相談ができる新人が育っていくのだと思います。

**Q.** 働き始めて1カ月もたっていないのに、「退職したい」と言うてきました。どのように話すとよいでしょうか。

まだ仕事の楽しさを感じる前に、「自分には合わない」「無理だ」と早々にあきらめて退職を申し出る新人は、毎年、一定程度いますので、珍しいことではありません。せっかく入った職場なのに、すぐに退職するのはもったいないですよ。

こういった場合、まずはゆっくり今の気持ちを聴くことが大切です。新人は「仕事がなかなか覚えられない」とか、他の人と比べて落ち込んでいたり、自分のイメージと違っていたとか、環境の変化に戸惑っているだけの可能性もあります。

ですから、しっかり新人の話を聴き、まず気持ちを受け止めます。その

図1◎厚生労働省「働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト こころの耳」



上で、早期退職して職を転々とするリスクや、転職先では新卒ほど丁寧に教育してもらえる機会はなかなかないこと、どんな仕事をして最初も同じようなことが起きることなど、簡潔に伝えるとよいでしょう。

もし、ただ戸惑っているだけであったり、迷いが生じているだけであれば、こういった個別の関わりと励ましで、もう一度、挑戦する気持ちになることも少なくありません。教育担当者もすぐにあきらめず、本人のためにも「もう少し頑張ってみよう」と新人が思えるような関わりが大切です。

### ハラスメントの可能性も考慮

また、あってはならないことですが、ハラスメントが起きている可能性についても、念頭に置くことが必要です。新人はまだ仕事があまくできませんので、現場で厳しい指導を受けている可能性も否定できません。退職したい

という理由を丁寧に聞き取り、ハラスメントが起きていないのかを確認しておくことも必要です。もし、ハラスメントが起きているようであれば、ハラスメント行為者に適切な指導を行うとともに、新人が安心できる職場に異動すると解決することもあります。

退職の意思が固い場合、その気持ちを変えることは難しいものです。例えば、「当初から迷いを持ったまま入職したが、やっぱり別のところに行きたい」というケースや「親や先生に勧められたので入職したけれど、やっぱり自分のやりたいことをしたい」といった場合などです。

こうした場合は、本人の選んだ人生を応援するしかないかもしれません。ただし、「すぐに退職したけど、いい職場だったな」と好印象を思ってもらえれば、何かのきっかけで戻って働いてくれるかもしれませんし、患者・利用者の家族などとして、自施設

のサービスを利用してくれることにもつながります。

**Q.** 最近新人が暗い顔をしていて心配です。メンタルケアに必要なことを教えてください。

入社式のとき、弾けるような笑顔を見せてくれた新人が、暗い顔をしていると心配になりますね。メンタルヘルスの不調を予防するポイントは、「いつもと違う」様子に少しでも早く気づくこと。心配だと感じたら、一度時間を取って、ゆっくり話を聴くことが大切です。その際、アドバイスするよりも、その人の気持ちを十分に聴くという姿勢が大事です。

また職場で過重労働やがないかなど、環境面の問題も確認して、組織として解決できることがないか確認するとよいでしょう。厚生労働省のサイ

図2◎「アサーティブコミュニケーション」によるコミュニケーションの例

トなども参考になります(図1)。話を聴いてもらえただけで気持ちが楽になったり、相談内容を整理してあげることもできるでしょう。話を聴いてみて、眠れない・食欲がない・疲れやすいなどの体の不調や、飲酒・喫煙量の増加などに気づいたら、率直に心配している気持ちを伝え、産業医や保健師への相談を促しましょう。

また、相談をされるとアドバイスをしたり励ましたくなるかもしれませんが、心の不調の場合、励ますことが逆効果であったり、疾病により辞職などの考えに至っていることもあったりするため注意が必要です。

**Q.** なかなか敬語が使えない新人がいます。厳しく指導した方がよいか、優しく指導した方がよいのか迷っています。最近の新人にはどう関わると良いのでしょうか。

厳しく指導すべきか、優しく指導すべきか、これは永遠の課題かもしれません。「最近の新人」とひとくくりにするのではなく、相手の性格、指導すべき内容に応じて、指導の方法を工夫していくことが重要だと思います。

ただ、最近の傾向として、「頭ごなしに感情をぶつけないこと」が重要になっています。昨今の新人は学生時代に「頭ごなしに感情をぶつけて指導される経験」がなく、そういう指導は不適切だと認識しているからです。

その中で最近、注目されているのが「アサーティブコミュニケーション」という方法です。これは、相手を尊重した上で、誠実に、率直に、対等に、自

#### (1) 相手の捉えている事実、感情、要求を整理する

例えば敬語については以下のように考えられる

**事実**「敬語は使っている(つもり)」

**感情**「敬語について注意されるなんて嫌だ」

**要求**「細かいことを言わないでほしい」

一方で教育担当者が捉えている事実、感情、要求は以下の通りとする

**事実**「敬語が使えていない」

**感情**「なんで何度注意してもできないんだ」

**要求**「敬語が使えるようになってほしい」

▶ 両者の事実の認識が違うので、頭ごなしに「敬語が使えていないから、ちゃんと使いなさい」と言われても、何をどう改善したらいいのか分からず、結局、敬語が使えないままの繰り返しとなる。教育担当者は「新人が捉えている事実は何なのか、どんな感情でいるのか？」に想像力を働かせた上で指導することが求められる

#### (2) 相手の人柄を否定したり、非難しない

新人が「敬語など使わなくていい」と思っているわけではない。「敬語が使えないような横柄な人間はダメ」など、言葉にする必要はない

#### (3) プラスのポイントを先に、マイナスのポイントを後に伝える

以下のように言うとうい。「いつも頑張ってくれてありがとう。日々成長していることが私もうれしく思っています。あなたがさらに成長するために、1つ改善してほしいことがあります。それは、高齢者の方への言葉遣いのことです。少しなれなれしく、子ども扱いしたような言葉遣いのように私は感じています」

#### (4) 相手の立場や事情に共感してから自己主張する

上記の例では、次にこういう指導をすると効果的。「確かに耳が遠かったり、認知症が進んでいると、はっきり伝えるために敬語を使うことが難しいこともあることも理解はできます。でも高齢者は人生の大先輩であるし、元気に活躍していた時代を知るご家族にとっては、尊厳をもって対応してほしいと願っています」

#### (5) 相手のどの言動が自分にどんな影響を与えているのか、

今後どうしてほしいのかを具体的に伝える

「ですから、正しい敬語を使うことは、君にとっては少し堅苦しいと感じるかもしれませんが。しかし、そうした言葉遣いが、利用者やご家族にとっては、安心感と信頼感につながるものなのです」

#### (6) 聞いてくれたことや理解・協力してくれたことに感謝の気持ちを伝える

「しっかり聞いてくれてありがとう。いつも真摯にアドバイスを受け止め、成長していく君にはとても期待しています。これからもよろしく願っています」

分の要望や意見を伝えるコミュニケーションの方法です。以下にアサーティブコミュニケーションの6つのステップを紹介します。

- (1) 相手の捉えている事実、感情、要求を整理する
- (2) 相手の人柄を否定したり、非難しない
- (3) プラスのポイントを先に、マイナスのポイントを後に伝える

- (4) 相手の立場や事情に共感してから自己主張する
- (5) 相手のどの言動が自分にどんな影響を与えているのか、今後どうしてほしいのかを具体的に伝える
- (6) 聞いてくれたことや理解・協力してくれたことに感謝の気持ちを伝える

図2に今回の「敬語が使えていない」という例で、アサーティブコミュニケーションのスキルを活用した指導例を示しましたので参考にしてください。

表1◎新人教育におけるチェックポイント

### 新人教育担当者として押さえておきたいポイント

- 新人と信頼関係を築けるような明るい挨拶、声かけをしていますか？
- 注意・指導を行うときは、「サンドイッチ法」を利用していますか？
- 新人の成長速度は人によって違うことを理解し、焦っていませんか？
- うまくいかないことを新人のせいだけにせず、自らの成長につながる機会だと自分事として前向きに受け止めることができているですか？
- 気になったことがあれば、積極的に声をかけ、新人への配慮を忘れていませんか？
- 目的や全体像をまず伝え、指導をしていますか？
- 自分が手本となるような言動・立ち居振る舞いを意識していますか？
- 言いにくいことを伝えるときはアサーティブコミュニケーションを活用していますか？

### (患者・利用者とのコミュニケーション面などで) 基本的なマナーのチェックリスト

- 笑顔で明るく相手の目を見て挨拶をしていますか？
- 身だしなみは常に整っていますか？
- 背筋を伸ばし、あごを引き、猫背になっていませんか？
- ハキハキと相手に聞こえる声で話していますか？
- 適切な敬語を使用することができますか？
- 「ありがとうございます」「申し訳ございません」「失礼いたします」など 接遇基本用語を心を込めてスムーズに使用できていますか？

### 社会人として最低限押さえておきたい事項のチェックリスト

- 学生と社会人の違いを具体的に理解させていますか？
- 組織人の心構えを伝えていますか？
- 何を報告してほしいか、ポイントを伝えていますか？
- 出勤時、退勤時、勤務時間内のルールを伝えていますか？

**Q.** 新人の指導に時間を取られてしまい、自分の仕事が進まず、イライラしてしまいます。つい新人に感情をぶつけてしまうこともあります。どう対処したらよいでしょうか。

普段の仕事に追加して、新人の指導をするのは、本当に大変なことだと思います。「そんなことまで質問して

くるの？」「どこまで説明すれば理解して1人で行動できるのか？」など、教育担当者や周囲はまごつき、イライラすることもあるでしょう。

ですから、イライラした感情が湧き上がってきたときは、「今、私はイライラしているな」と自分で気づき、その気持ちをただ受け止めればよいと思います。イライラしている自分に腹を立て、さらに怒りがエスカレートする

ことよりも、「人間だから時には仕方がない」と受け止め、まずは、ゆっくり3回深呼吸をしましょう。それだけであなたの心は落ち着いてきます。

またイライラした感情はどうしても、立場の弱い人につけがちです。新人はその対象になってしまうことも、うなずけます。しかし、その感情をぶつけても、新人の健全な成長や新人との信頼関係の構築をもたらすことはありません。

ですから、冷静な時に、何が自分のイライラのスイッチをオンにさせたのかを特定し、次に起きた際はどうか、シミュレーションをしてもよいでしょう。それを繰り返し練習することにより、感情をうまく扱う神経が鍛えられ、イライラにうまく対応できるようになるのです。

イライラにうまく対処できず、感情をぶつけてしまった時には、気持ちを落ち着けてからでもよいので、新人に心を込めて素直におわびをすればよいと思います。例えば、「少し強く言い過ぎてしまって申し訳なかったです。傷つけるつもりはなかったです。いつも頑張ってくれてありがとう。あなたの成長が私の喜びです。いつも応援しています」と伝えれば、きっと新人にも響くと思います。

表1に新人教育におけるチェックポイントをまとめました。新人の成長は、教育担当者や組織にとっても大きな成長の機会です。大変なことも多いと思いますが、人の成長を見届ける喜びは格別です。ぜひ、ご自身の心と体を大切にしながら、この記事を参考に新人教育に取り組んでいただければ、私にとっての何よりの幸せです。

