

自分と周りを多角的にとらえる

「セルフリーダーシップ」が離職を防ぐ

対人援助職のケアマネジャー。退職理由に人間関係を挙げる人は多い。職場や利用者との良好な関係づくりに必要な方法の1つが「セルフリーダーシップ」だ。新人もベテランも誰もが、早く効果的に身につけられるこのスキルについて、在宅のケアマネジャーとして活躍し、その後、介護・医療職専門コーチとなった三田村薫さんに詳説していただく。今日から実践してみたいだろうか。

“なりたい自分”に導くセルフリーダーシップ

介護保険者証を拝見すると毎月のように月の途中でケアマネジャーが変わっているようなケースが回ってきたときには、二の足を踏んでしまうのは介護現場が長い方であればあるほど、当然の反応ではないでしょうか。なぜなら、このようなケースは困難事例である場合が殆どだからです。私がケアマネジャーになって最初に担当したケースが毎月のようにケアマネジャーが変わっているご利用者でした。

ご利用者であるUさんは要介護5で重度の認知症により、意思疎通が困難な状態でした。息子さんご家族と同居されていましたが、介護の殆どを高齢の奥様が献身的にされています。一見、何の問題もないケースですが、蓋を開けてみるとUさんの奥様と息子嫁との確執による介護の主導権争いでケアマネジャーである私が右往左往することになるのです。担当ケアマネの私をご家族の意向や発言で一喜一憂するのですから、他介護サービス事業所も振り回されて当然です。ご家族や介護サービス事業所との調整に頭を痛める毎日でした。初めて担当したご利用者だったことありますが、「提供サービスに問題ないか?」「状態が急変しないか?」「お食事は摂れているか?」などと一日中頭から離れませんでした。

介護の仕事は、ひとつ間違えればご利用者の命に関わる



著者 ▶

三田村 薫

コミュニケーションオフィス3SunCreate
(サンクリエイト) 介護・医療職専門コーチ
/ レジリエンストレーナー 介護支援専門員

ため、責任を感じることは当然といえば当然かもしれませんが、“機能しない責任感”は見直す必要があります。なぜなら、精神的に追い詰められて、離職していくケアマネジャーをたくさん見てきました。離職するケアマネジャーに共通しているのは、責任感が強く、真面目で完璧主義ということですよ。責任感も真面目さや業務に完璧を求めることも、どれをとっても悪いことのように思いませんが、過度の責任感是自己自身が疲弊してしまい、突然バーンアウトということになってしまいます。

機能する責任感とは、自身の役割や職責を全うしようとする思いがあることです。自己自身が疲弊してしまえば、役割や職責は二の次になってしまうのは当然です。

研修会などで受講生の方から、「Aの場合は、Bをすると解決しますというようなマニュアルはないのですか?」のご質問をお受けすることがありますが、介護現場に業務マニュアルはあっても、現場でのコミュニケーションにマニュアルは存在しません。なぜなら、ご利用者もご家族も千差万別で介護の状況や環境も異なるからです。これは、クレーム対応も同じです。

実際にご利用者からのクレーム対応や他業種とのコミュニケーションに悩まれている方が多いと思います。ケアマネジャーは業務上、対外的な対応やコミュニケーションは日常的に行います。しかし、自分の心のケアや自分とのコミュニケーションを蔑ろにしていないでしょうか?

「あんなことを言われて悲しい」「理不尽なことを言われて悔しい」「〇〇さんにイラつく」など、自分の内面にある思いや感情・感覚を自覚して初めて、変化を起こすことができます。

『自分を変えることができないのに他者を変えることなどで