

第4分	教育指導 (村上)
解説	社会の高学歴志向や医療の質の向上というニーズの後押しで、社会人としての経験をせずに学生から始めて社会人になる新人看護師達の割合が多くなってきている。このような教育過程を経てくる新人達は大半が青年期の段階にある。青年期の発達課題として、「社会への適応」という大きなハードルがある。職業の獲得と共に、同じ価値感を持つ友人や集団との関わりから、次第に異なった価値感を持った人々にも関心を広めて社会的に成熟していく事が求められる。さらに、社会生活においては、感情表現のコントロールや欲求不満に耐える事も要求される。現場では、病棟のメンバーとして日々の業務を早く覚え、一人前の看護師として働いて欲しいとの思いは大きい。新人達は、看護師として覚えて行かなくてはならない事がたくさんある。しかしその前に、一人前の社会人としてクリアしなければならぬことも同じくらい大きな事なのである。社会に出れば学生時代に許された事も、許されなくなることもあり、組織の中の人間関係になれる事や、組織人として求められる書類をきちんと書く事も新人によっては課題となる。病棟勤務となると夜勤があり、身体のリズムを整える事や就職を機に親から独立して一人暮らしをスタートさせる等、生活の変化にも適応し無ければならないという時期でもある。このような中で、バランスを取りながら看護師としてのアイデンティティを確立しなければならない事から教育プログラムが必要となっている。過度の緊張の中では、緊張を与え私達の期待する教育効果は得られないからである。
	教育指導は、能力を最大限に引き出し、自発的な行動を促進させる、能力アップ、組織内のコミュニケーションの質の向上と活性化を目的として行なわれる。ある人が最大限の成績をあげる潜在能力を解放する事、それは、その人に教えるのではなく、その人に気付きを与え学ぶのを助けることである。いわば、目標を達成する為のサポートである。無限の可能性を持ち、答え、能力はその人自身が持っている。その答えを見つけ出す為の手助け、サポートとかがえていくことが望ましい。相手にあわせ、指導内容も、指導方法も、指導速度も変え個別の指導方法、全ての人に対して、同じ内容で、同じ方法で、同じ速度で画一的指導方法と指導方法は様々ある。
	主任・副主任が行う管理・監督活動には、大きく、人間的側面に関する機能と業務的 (課題的) 側面の機能とに大別される。 管理・監督活動における人間的側面を構成する要素は、信頼感・動機付け・育成の3つである。 部下との信頼感に大きな影響を及ぼすものは、主任・副主任自身のパーソナリティである。人はさまざまな生き方をしており、その人柄も性格も対人傾向も、皆異なるものである。 他人は、毎日の上司の職場における姿勢や仕事の仕方を見て、信頼したり、逆に不信感を抱いたりする。 信頼感を抱くことができるためには、主観的なことではあるものの、いくつかの点において必要不可欠な条件があると思われる。 ①自己中心的でないこと ②看護や看護業務に対する情熱があるか ③いつも部下の理解者であるか
	動機づけとは、主任・副主任が意図する行動を部下自身の意思で意欲的に行動でき、しかも、その行動が完全燃焼する状態を作り上げることができるように働きかけることである。 動機づけの意味は、①主任・副主任が一人一人のスタッフに対し、または全体に対して、何らかの働きかけをすること ②スタッフ一人一人が、自分の担当している仕事が面白くて、やりがいがあると思う状態を作り上げること ③仕事が面白く積極的に働くだけでなく、グループの中のお互いが自分の役割を正しく果たし、さらに進んでたのメンバーの仕事がやりやすくなるよう、お互いに助け合う状態を作ること、である。
	育成の意義を一口に言うと、それは部下を変化させることである。勿論、これは主任・副主任が一方的に変化させるよう仕向けるものではなく、本人が状況の必要性を痛感して、自分の意思でより望ましいレベルに自分変化させていくことを援助するものである。 部下が自分自身を変化させていくプロセスを、主任・副主任が援助することが部下育成の意義であれば、その要因は大別して3つの領域に分けられる。 ①部下の持つ悪い性癖の矯正 ②部下の能力領域の拡大 ③部下の考え方を変化させる事

	何かに行き詰っているスタッフを見たとき、そのスタッフの力になりたいと思います。それが自分にとって大切なスタッフであればあるほど、その苦しくて辛い思いから開放してあげたい、目の前にある壁を取り壊してあげたい、と思います。そして、そのスタッフの代わりに、自分おなかから良い解決策を見出そうとしたり、正しい答えを探し出そうとします。が、残念ながらどう頑張ってみてもあなたの中からスタッフに対する100%の答えは出てきません。それに気づいたとき、あなたは自分の無力さを感じて落ち込んでしまうのかも知れません。 しかし、そんなあなたにも力になれることはあります。それは「スタッフの中から100%の答えを引き出すこと」です。 スタッフの中方100%の答えを引き出すためには、スタッフがいろいろな視点からその問題を見つめ、考えられるような質問を投げかける必要があります。そして、それを何度もくり返し、スタッフの中から100%の答えを引き出し、それを実際に行動に移すように促します。行動に移せば、何かが変わります。行き詰っていたことも少しは動き出します。このようにして状況を少しずつ変えていき、ゴールに向かっていくのです。
	答えを引き出し(気づきを与え)、行動を促す。これを「コーチング」といいます。 コーチングの基本的な考えは、「すべての答え、可能性、能力はあなたの中にある」です。自分では気づいていないもの、もしくは気づいているけれども忘れてしまっているものを、コーチがその人の中から引き出すのです。 コーチがセッションで行うことは、①クライアントの話を聞く、②質問する、③感じたこと、気になったことなどをクライアントに率直にいう(フィードバックする)、④気づいたことを実際に行動に移してもらう(行動を促す)、の4つです。 コーチングには基本的に3つのコーチング・マインドがあります。①すべての答え、可能性、能力は相手＝スタッフの中にある、②コーチ＝上司はその答えを引き出す、③上司は100%スタッフの味方である。
	「上司は100%スタッフの味方」という言葉は、日常的にはあまり使われないのではないのでしょうか？殆ど人はこのような言葉を日常的に言うことも、言われることもあまりないと思います。しかし、「100%味方」と言う言葉ーすごく勇気付けられる言葉ではないのでしょうか？ 「100%味方」と言う言葉には、①あなたのこと(言動)をいつでも受け止めます、②あなたの言動だけで、あなた自身を評価したり、こういう人などと決め付けたり、良いか悪いかの判断をしたりはしません、③あなただけに焦点を当て、すべてのことを感じ・思い・考え、そして伝えます、④自分自身の都合は一切無視して、あなたにとって一番良いと思える意見を率直に言います、⑤他人を通したフィルターや偏見などで、あなたを見ることはありません、⑥誰にも邪魔されることのない、1対1のきちんと向かい合った交流を図ることに全力を尽くします、と言う想いがこめられています。
	上司であるあなたはスタッフを依存させてはいけません。対等な立場でスタッフを尊重し、適度の距離を保ちつつ、サポートしましょう。あなたはスタッフにとって絶対的な存在であってはいけません。もちろん自分の主義や主張、価値判断を押し付け、自分の思い通りに誘導してもいけません。 スタッフがあなたに依存し始めると、自分自身の力に自信をもたなくなり、あなたの存在が「目標を達成するために必要不可欠な存在である」と思い込んでしまうからです。あなたはスタッフにとってのサプリメントのような存在であって、必ずしも必要な存在であってはいらないのです。 「時間はかかるかもしれないけれど、スタッフの力だけでも十分に目標を達成できる」ということを、あなたが100%信じ、また、スタッフを自立した1人の人間として尊重することが何よりも大切です。
	コーチングに必要な環境(場所・人間関係)とは、スタッフが上司の本音を話しやすい環境を言います。それは、場所や条件、上司との関係などを含みます。そのような環境の条件としては、①第三者がいない、二人だけで会話ができる場所、②適度に静かで、会話に集中できる場所、③外部からの刺激が少ない空間、④すわり心地のいい椅子、⑤体調がすぐれている状態、⑦スタッフにとって上司が自分の思いを伝えやすい存在であること。 コーチングには信頼関係が前提であるが、信頼関係を深めるためのスキルとしては、①聴く、②共感、③沈黙、④要望、⑤力づける、⑥ペーシング、⑦率直にいう、⑧心をひらくの8点です。

	(聴く) 聴くことはコーチングにおいても信頼関係を深めるためにも、最も重要で必要不可欠なものです。誰かに話を聴いてもらうことを人がどれだけ望んでいるのか、また聴くということが、どれだけお互いの信頼関係を深められるのかは、誰もが無意識の中で知っています。 (共感) 共感的な態度や姿勢は、スタッフとの間にある心の距離を縮めたり、信頼を得るためにとても重要なスキルです。「自分を心から理解しようとする存在」を感じることができれば、不安や悩み、悲しみ、喜びを分かち合える人がいることに気づき、安心感を覚えます。 (沈黙) 沈黙は、「あなたの話をしっかりと聴いています(耳を澄ましています)」や「あなたの話が聞きたいので、あなたが話し出すまで待っています」といったメッセージをスタッフに送ることができます。沈黙のスキルはスタッフをリラックスさせ、信頼感を与えます。 (要望) 要望は、スタッフの力を信じているからこそできるものです。そのため、要望することでスタッフへの信頼感を示すことができます。人は自分の力を神事、要望してくれる相手に信頼を感じ、また、相手との信頼関係に気づきます。
	(力づける) 力づけることは「スタッフの力が100%発揮できる状態にする(戻す)」ためのきっかけとなります。また力づけは、スタッフが一步前に踏み出す勇気を与え、行動に移る起爆剤となります。人は心から自分の事を応援し、サポートしてくれる人に信頼感を持ちます。 (ペースング) 同調するには、お互いのペースが自然にあう必要があります。同調すればお互いにリラックスでき、心地よい関係が築かれます。最初からお互いのペースが合うことはまれなので、最初はどちらかが意図的に相手に合わせていく必要があります。ペースングによって、お互いが同調するようになれば自然に信頼関係も築かれます。 (率直に言う) 率直な言葉をスタッフに投げかけるのは、とても勇気がいることです。また、スタッフを信じていなければ、なかなかできることでもありません。率直に言うことでお互いの信頼を確かめ合い、信頼感を深めることができます。 (心をひらく) スタッフの心がひらき、信頼関係を深めたいのであれば、まずはあなたの心をスタッフに向かって開けることが大切です。スタッフの心をひらく鍵は、あなたの心をひらく鍵を同じものです。まずは、その鍵であなたの心をひらいてみましょう。
例題1	中堅職員への教育の目的を書きなさい。
回答	経験年数がたつと、現状に満足し業務に流され、学ぶことにも消極的になりがちである。だが、医療に求められる社会的ニーズは日々変化しており、変化に対応できる看護師となることが望まれる。看護師として、常に問題意識を持ち、問題の解決や業務改善に当たるとともに、指導者として後輩や学生の指導・教育に携わることが要求される。
例題2	新人教育の目的を書きなさい。
回答	新卒看護師は、採用時は現場での実践能力を身につけていない。1日も早く看護師としてひとり立ちし、主体的に看護業務を実践できるようにするためには、個々人に適した教育が必要である。また、中途採用者は受けてきた教育や看護実践能力もさまざまである。個々の看護実践能力を発揮するためにも採用時の教育が必要である。精神科看護師として、特に精神保健福祉法、コミュニケーション技法などの学習も求められる。
例題3	院外研修への参加意義について述べなさい。
回答	院外研修(学会・研修会など)への参加は、視野を広げ視点を変えることができ、実践活動に新たな意欲を引き出す事につながる。また施設外に仲間を持つことで、自己の看護観や業務を振り返り、改善へとつなげることができる。
例題4	育成とは
回答	悪癖を直し新しい能力を身に付け考え方や行動を変化させる事。つまり部下の能力や人間的な傾向を変化させどのような状況に置いても看護師として組織人として状況の必要性を判断し、主体的な行動がとれるよう援助する働きかけである。
例題5	アサーションとは

回答	自分の意見や考え気持ち、要求を率直にそのときの状況にあった適切な方法で述べる事である。単に自分のいい事を自己主張するということではなく、相手の言うことにも耳を傾け歩み寄る。自分も相手も大切にしたいコミュニケーションである。
例題6	新人教育とは
回答	新人が今のレベルからこの病棟で職業人として看護師としての仕事が出来ようになるためには何をどんな形で努力していけばいいかが分かる為の援助である。
例題7	部下への仕事の動機づけのポイントを書きなさい
回答	①人間が本来持っている働く意欲を阻害している個人的要因を取り除き、正常にかつ十分にこれが発揮されるよう援助する ②部下にやる気を起こさせるかを考える前に、まず、自分自身の中に、部下のやる気を低下させる悪癖がないか反省・修正する ③何よりも、部下の長所から見て、それを口に出して認め、褒めることが大切(人間を肯定的に見ること) ④部下に仕事をする楽しさや、仕事を面白くする方法を教えること
例題8	部下育成に関する基本的視点を書きなさい
回答	①部下一人一人に、必ず人間としての事故成長力が備わっていることを信じる ②育成は、純粹に部下のために行うものであり、主任・副主任が自分のためにやるのではないことをよく認識すること ③その人が持つ成長力や潜在能力を自在に伸ばすための環境作りをすること ④未経験に挑戦させること(計画的に未経験の仕事を追加する、セクション内部で担当を替える、他のセクションに移す) ⑤部下の可能性の芽をつんだり、持ち味を殺してしまうおそれのある自分の悪癖を自己修正するとともにすべての面で模範となること ⑥あらゆる仕事は即育成である。仕事はすべて部下育成のための教材である ⑦部下との接触はすべて、仕事が5割、育成5割 ⑧部下一人一人に、個別に当面克服すべきこと、次に乗り越えなければならないことについて、明確なプログラムを持っていること ⑨新卒者や仕事の未経験者を除き、課題・目標・方針ははっきり示すが、方法は教えず、聞かれたら助言するという態度を貫くこと
例題9	新卒ナースに対する育成の基本姿勢を書きなさい
回答	<やってみせる育て方> ①先輩がその仕事をやって見せ、②質問を聞いて答え、③次に新人にやってもらい、④その結果についてコメントし、⑤さらにやってもらってコメントし、⑥徐々に指導を少なくする この中で、仕事の手順だけでなく、工夫や改善を通じて仕事の面白さを教えること
例題10	部下が新人時代に習得すべき課題は、看護専門職としての必要な基本動作を完全にマスターさせる
回答	①職業人としての心構え(目的意識、成果意識、品質意識、原価意識、安全衛生意識、改善意識、自己啓発意識とこれらの実行) ②態度・言葉遣い・服装 ③指示受け・報告・連絡・相談・調整・協力の仕方 ④時間や期限の厳守 ⑤読みやすい記録 ⑥正しい勤務習慣 ⑦公私の区別 ⑧人間関係を壊さぬ配慮 ⑨迅速な返答 ⑩看護観の明確化と活用 ⑪患者理解 ⑫患者様が必要とする看護課題の判断をプランニング ⑬安全・安楽・自立の工夫と目標実現のための看護関係の確立と維持 ⑭振り返りと評価
例題11	部下指導の絶好の機会を書きなさい

回答	①部下が質問してきたとき ②指示を求めてきたとき ③報告してきたとき ④指示・命令を与えるとき ⑤仕事が一区切りついたとき ⑥トラブルが発生したとき ⑦ミーティングを開くとき このような時、「教える」「説明する」「やって見せる」「注意する」「叱る」「褒める」「励ます」などさまざまな方法で指導できる。
例題12	TWI「仕事の教え方(JI)」では、4段階の指導を提唱している。それを書きなさい。
回答	①習う準備をさせる…気楽にさせ、覚えたい気持ちにさせる ②作業を説明する…言って聞かせ、やって見せ、書いてみせる ③やらせてみる……わかったとわかるまで確かめる ④教えた後を見る……だんだん指導を減らしていく
例題13	職場内講習を開くときの要点を述べなさい。
回答	<レスンプランを用意する> ①目的・ねらいをはっきりさせる ②起承転結を考える ③導入部に工夫する ④やさしいことから難しいことへ ⑤最後にヤマ場を設定する ⑥教材類をチェックする <インストラクションの技術> ①具体例・比喩などの例話を入れる ②図解を頻繁に活用する ③相手の反応を確認しながら ④ユーモアやジェスチャーも交える ⑤時々質問を投げかける ⑥受けた質問は返す(あなたはどのように思いますか?など) 職場内のインストラクターは専門家ではないのだから、上手にやる必要はないが、相手に理解してもらおうとする熱意は不可欠であり、また、講習内容について、確たる自信を持っていることも重要である。
例題14	教育的カウンセリング時の留意点を書きなさい
回答	①話し合いの目的を確認してよく準備する(できれば筋書きを作る) ②相手が話しやすい雰囲気を作る(苦労をねぎらったり軽い話題から) ③できるだけ聞き役に回り、相手に話させる(聞き上手を心がける) ④批判的説教的な態度を示さない(「いや」「しかし」などは避ける) ⑤こちらの期待を伝えて理解させる(職場の実情なども説明する) ⑥相違点をはっきりさせて一致点を見つける(納得ずくの合意を目指す)
例題15	ミーティングを上手に運営するために留意する点を書きなさい
回答	①テーマがはっきりしていること ②自由に発言できる雰囲気があること ③メンバーが動機づけられていること ④発言者に片寄りが見られないこと ⑤議論がかみ合っていること ⑥少数意見が反映されていること ⑦全員一致の合意を目指していること
例題16	コーチングの基本的な考えを書きなさい。
回答	「すべての答え、可能性、能力はあなたの中にある」です。自分では気づいていないもの、もしくは気づいているけれども忘れてしまっているものを、コーチがその人の中から引き出すのです。
例題17	スタッフを成長させるためにはスタッフを依存させてはいけません。その理由を書きなさい。
回答	スタッフがあなたに依存し始めると、自分自身の力に自信をもてなくなり、あなたの存在が「目標を達成するために必要不可欠な存在である」と思い込んでしまうからです。あなたはスタッフにとってのサプリメントのような存在であって、必ずしも必要な存在であってはならないのです。 「時間はかかるかもしれないけれど、スタッフの力だけでも十分に目標を達成できる」ということを、あなたが100%信じ、また、スタッフを自立した1人の人間として尊重することが何よりも大切です。