

心のモヤモヤをスツキリ解決!

看護職場のストレス  
マネジメント相談室

## 第1回 報・連・相してくれない後輩に腹が立つ

## 今月の相談

看護師歴8年目、29歳。内科病棟勤務です。

このごろ、3人体制の夜勤時にリーダーを任されることが多くなりました。最近はメンバーに先輩がいることが徐々に減ってきて、後輩2人と夜勤に入ることが増え、とてもプレッシャーを感じています。私がリーダーのときに何かあったらどうしよう、といつもドキドキしています。

先日、私がリーダーで夜勤をしたときに、2年下の後輩が患者さんの容態が変わっていたことを報告してくれない、ということがありました。数時間後に私が巡視した際に気づき、後輩に確認したところ、「報告するほどのことじゃないと思いました」との返答でした。医師への報告は遅れたものの、結果的に大事には至らなかったのが幸いでしたが……。

でも、夜勤は少人数体制なので、何か変わったことや注意すべきことがあれば全員で把握すべきだと思います。後輩にも「何かあったら言ってね」と言っていました。それが伝わっていません。言ってねと伝えたのにそれをしてくれなかったことにも腹が立つし、責任をとるべきはリーダーである私なので、今後その後輩と一緒に働くのも嫌だと感じています。そういう後輩にはどうしたら分かってもらえますか?



## Answer

普段から機嫌よくすることで、話しやすいリーダーに。リーダー自ら報告や連絡をしている姿を後輩に見せてあげよう。

報・連・相(ほう・れん・そう)の大切さはどんな仕事にも共通ですが、それを新人や後輩に理解させるのは難しいことです。まして医療現場で報・連・相を怠ると、このケースのように命にかかわる可能

性のある報告漏れが起こりかねません。特定の相手です。そういうことが続けば、一緒に働いたり組んだりするのが嫌になるのは当然です。『報告するほどではないと思った』と、ある種開き直りのような言

## Profile

ベスリククリニック 臨床心理士 関本文博

保健師・看護師・助産師 長田梨那

専門は認知行動療法など。チーム医療の中心として、医療現場での臨床心理士の働きを一新している。

生活習慣とメンタルヘルスの密接なつながりに着目。睡眠を中心とした指導を実践し、医療に頼らない心と身体の健康プログラムを提案。

## Consultation &amp; Answer

い方をする相手に腹が立つってしまうのも無理はないと思います。一方で、このような相手の態度や行動を引き出してしまふような、報・連・相する気にならないリーダーになってしまっていないか、自分を振り返ってみる必要があるかもしれません。

## 機嫌が悪い人には報・連・相しにくい

それでは、「報・連・相する気にならないリーダー」とはどういう人でしょうか? 話しかけると説教される、ミス他の人にまで吹聴されるなど、いろいろあると思いますが、まず間違いないのは「機嫌が悪い人」だと思います。リーダーのみならず医師でも師長でも、普段から機嫌が悪くてピリピリしている人にはそもそも話しかけづらいですし、ことあるごとに機嫌が変わりやすい人にも「私の話で機嫌を損ねたらどうしよう」と思い、良い報告以外はしなくなりがちです。これは、まだ非力な子ども時代にお父さんやお母さんの機嫌を損ねてしまい、その後自分が怒られたり、自分の手に負えない状況を引き起こしてしまったりした体験から来るものがほとんどです。

すぐに「誰にでも何でも報告を」というのは難しいことです。したがって、ここは報・連・相されやすい状況をつくるためにも、職場では機嫌よくいることを心がけましょう。内心ではその後輩を好こうとも嫌おうとも、また耳に入る情報がいいものであれ悪いものであれ、それによって機嫌をコロコロ変えないということが大切です。

## 「自分がやっている姿をみせること」も教え方の1つ

後輩がつくようになると、私たちはつい「自分のときは誰も教えてくれず、自分ひとりの力で試行錯誤しながら身に付けた」というような錯覚に陥りがちです。しかし、本当にひとりの力で職場での報・連・相が身に付くものでしょうか?

私も仕事柄、医師に報告することがありますが、いまだに端的に過不足なく、簡潔に物事を伝えるのは難しいと感じています。臨床現場に入りたてのころにはそれをもっと難しく感じたり、うまく伝えられず相手を困らせたりしていました。そんななかでどうやって一人前に報告できるようになったかと考えると、そこには「他の誰かの報・連・相の様子を観察することで、より精度の高い情報伝達の仕方を身に付けているのです。」

あなたは後輩に、報・連・相をしている様子を見せていますか? 申し送りやミーティングのとき、何をどのくらいの分量で伝えるのが適切か、口ではなく姿勢や態度で示していますか? もしあなたが、後輩のいないところで上司や同僚へ報告しているのなら、まずはその場面を後輩に見せる必要があるかもしれません。