

## 経営 VOL.63

## 今どきの若いスタッフは … ①

先日、ある会員の先生が『大学時代の同期と久々に集まり、色々な話をして楽しかった！』と仰っていましたが、『しかし…、』と改めて真剣な顔で『皆も私と同じく「最近の若いスタッフは扱いが難しい」と悩んでいました…。』と仰っていました。

AMCP レポートでは、これまでに「スタッフの育成問題」を幾度となく取り上げてきましたが、今号も、この会員の先生のお話を受け、改めて『若い(概ね 20 代)スタッフさんに対する接し方』に焦点を絞ってお話を進めたいと思います。

### 【今も昔も『今どきの若い者は…』】

最近、『ゆとり世代』という言葉が今どきの若者を揶揄する言葉として定着しています。何かにつけて、「だから“ゆとり世代”は…」という話も本当によく聞くようになりました。

しかし、よくよく考えてみると、今どきの若者を指す言葉は今に始まったことではなく、例えば、少し前では「バブル世代」、もっと前には「新人類」、更にその前は「団塊世代」という言葉もありました。更に調べてみると、平安時代には清少納言が、紀元前にはプラトンが『最近の若者はけしからん』と嘆き、果ては約 5000 年前のエジプトの遺跡から同じような内容の「象形文字」が見つかったとのこと。

つまり、年長者が若者に対して揶揄したり嘆いたりするのは古来より繰り返されている「普遍的な話」ということです。(先生方も、若い頃は何かしら言われていたのでは…?)

従って、悩む前に、まずは、自分が若い世代に抱く気持ち(ジェネレーションギャップ: 世代間の価値観の違い)は、いつの時代も同じであり、『当然あるもの(違って当たり前)』と理解し『割り切る』ところから始めてはいかががでしょうか。

もちろん、この『割り切る』というのは、『あきらめる』ということではなく、『「事実」を「事実」として認識する(受け止める)』というだけのことであり、『容認する』ということではありません。

「事実」は「事実」として受け止め、それを踏まえた上で1つ1つの改善策を具体的に考えましょう、という意味です。

また、もう1つ割り切って頂きたいのは、懸命に改善策を講じて、『全員を変えることは出来ない(変わる人は変わるし、変わらない人は変わらない)』ということです。

当然、全員が変わるように頑張るのですが、個々のパーソナリティや育った環境、受けてきた教育の違い、さらに、先生との相性も関係しますので、その結果は一律ではないということです。ここを認識しておかないと、芳しくない結果が出た際に、多大なストレスを抱えることになってしまいます。

### 【先生が悩んでいる、若いスタッフの『事実』とは?】

それでは、先生に、具体的に『何に悩んでいるか』を伺ったところ、下記のような事項を挙げられました。

- ① 指示内容のメモを取らない
- ② 自分で考えない (応用力がない等)
- ③ 自分で何とかしようしない(指示待ち等)
- ④ 注意に対して反発する(素直に言うことを聞かない)
- ⑤ 自己主張が強い(権利の主張がひどい)
- ⑥ 挨拶ができない(しない)

なるほど、列挙された項目を見ると、今どきの若者を象徴するようなスタッフに見えてしまいます。

これに対して、スタッフはどう考えているのかヒアリング面談を実施したところ、以下のような回答でした(一部抜粋)。

#### ①について

- ・いきなり呼ばれて早口で指示されるのでメモが取れない
- ・他の用事でも最優先で行かないと機嫌が悪くなる

#### ②について

- ・提案を試みたら「僕の言った通りにやって」と一蹴された
- ・提案を試みたら「それはダメ」と理由もなく却下された

#### ③について

- ・かつて、「余計なことをするな」と叱責されたので、指示通りにやるようにしている(何を言っても同じなので)

#### ④について

- ・注意のポイントがずれている(思い込みで注意している)
- ・注意する院長自らがルールを守っていないことが多い
- ・反発しているつもりはなく、事実を伝えようとしているだけ

#### ⑤について

- ・主張しているつもりはないが、こちらが言わないとすぐに忘れられるため(特に、給与・休日・休暇のこと)
- ・先生が自分たちのことを考えてくれていると思えない

#### ⑥について

- ・先生に挨拶をしても返って来ない(生返事)
- ・患者さんに対しては挨拶を励行している

これを読んで、『勝手な言い分を並べて…！仕事を何だと思っているんだ！』と憤慨される先生もおられるかも知れません。しかし、これらは彼女たちが述べた紛れもない「事実」であり、彼女たちなりの立派な「理由(言い訳)」なのです。

しかし、ここで怒ってしまっては何も始まりません。まずは、先述の通り「割り切って」・「受け止めて」下さい。

その上で、次号は『アプローチ』についてお話します。