

ハウレンソウを成功させるためには

病棟運営をスムーズに行ううえで大切な「ハウレンソウ」は、単純なようで実はとても奥が深いもの。より良いハウレンソウのために必要なことは何か、今一度振り返ってみましょう。

取材 編集室、文 佐藤可奈子

●お話を伺った人
コーチングオフィス幸世経済研究所代表
長谷真子さん

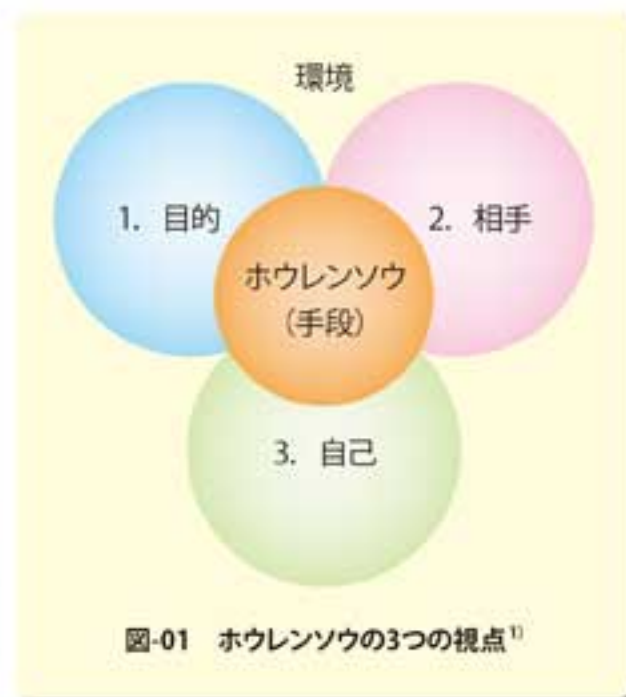


図-01 ハウレンソウの3つの視点¹⁾



図-02 情報の共有化には「深さ」がある¹⁾

本当にハウレンソウはできている?

看護の現場は日々突発的なできごとの連続で、そのうえ責任も伴い、苦勞が絶えないかと思えます。そのようななか、毎日の業務を少しでもスムーズに進めるために、より良いコミュニケーションが不可欠であることは管理者の皆さんはよくご存じでしょう。実際、病棟のコミュニケーション活性化のために、さまざまな取り組みをされているのではないのでしょうか。

「ハウレンソウ」、つまり「報告・連絡・相談」は、コミュニケーションの基本と言われていました。「ハウレンソウ? 耳にタコができるくらい聞いているわ」「とっくに実行しています」とおっしゃる方も多いかも知れません。しかし本当にハウレンソウができていますか? 言ったことの真意が、スタッフに伝わっていなかったことはありませんか? 「ハウレンソウを下さい!」と言っても、なかなかできないスタッフがいるのはなぜだと思いますか? それは、ハウレンソウは口で言うほど簡単でなく、また、上司、部下、経営者など、立場・役職によってもハウレンソウに対するイメージが異なってくるからです。管理者はハウレンソウの重要性を認識していても、スタッフは「い

つも言われるから」と、事務的にこなしている可能性もあります。またハウレンソウは、ただ報告すればいい、連絡すればいい、相談すればいいというものでもありません。それでは、どうすれば理想的なハウレンソウができるのでしょうか。

ハウレンソウの3つの視点

私は、ハウレンソウには「表」と「裏」があると考えています。「表」は一般的に知られている「情報伝達の手段としてのハウレンソウ」。「裏」は「心のハウレンソウ」です。日本人はとくに、この「心のハウレンソウ」が行動を左右しているといえます。

では最初に、そもそもハウレンソウとは何かを考えていきましょう。ハウレンソウには、以下の「3つの視点」があります(図-01)。

1. 目的=このハウレンソウは何のためにするのか
2. 相手=誰に対してこのハウレンソウをするのか
3. 自己=私自身はこのハウレンソウによって何を成し遂げたいのか

この3つの視点をおさえている看護師の方であれば、たとえば「〇〇さんが来ました」と1つの情報を

伝える際には、〇〇さんが何のためにどのようなことを求めて来ているのか、それを誰と誰に伝えればよいのか、また優先順位は何か、そしてこの情報を伝えることによって私は何をしたいのかを瞬時に考えているかと思えます。この3つすべてを考えて情報を伝えることが、本当の意味でのハウレンソウです。

一方、ハウレンソウの目的の1つに「情報の共有化」がありますが、その共有化には「深さ」があります。図-02のように、ただ情報を知っているだけでなく、その情報の意味がわかり、自分の役割にまで落とし込めてはじめて、真の情報の共有化といえます。ハウレンソウを「深度3」まで深めることができると、人は次の行動を自ら考えるようになります。このことから、人は命令だけでなく情報によってもマネジメントできると考えます。

またハウレンソウには「レベル」があります。「質の高い専門性」に「質の高いハウレンソウ」がプラスされることで、質の高い仕事を生んでいきます。看護師の方は質の高い専門性、技術を持っていますが、伝える力がなければ質の高い仕事はできません。

では具体的に、皆さんや皆さんの職場が質の高いハウレンソウができているかどうか、次ページの表-01

のレベルチェックシートで確認してみましょう。このシートは自己評価なので、人によって評価はさまざまになるかと思えます。そのため合計点数が多い・少ないを見るのではなく、たとえば3カ月後にもう一度チェックし、前回点数の低かった項目がどのくらい改善したか、また、「理解したが全く行っていない」となった項目を意識していたらハウレンソウがよりうまくいったなど、プラスの材料として使ってほしいと思います。さらに周りの人もチェックすることで、その人に対してどの部分をアドバイスすればよいかわかります。「理解したが全く行っていない」項目があった場合は、行っていない理由が必ずあるはずなので、それについて話し合っ改善していくと、組織内の相互理解が進みます。

相手の性格に応じた伝え方をしよう

ハウレンソウをする際には、前出した表-01の項目23にもありますが、「相手の性格に応じたハウレンソウのしかたをしている」かどうかがとても大切です。相手によって求めているハウレンソウのスタイルが違

