

評価のポイント

CL-4.リーダーシップとマネジメント能力 [89-4] ハラスメント事例の関係者のフォローアップ

<事例>

部下である3年目の看護師から、看護師長へ相談がありました。同僚の10年目の先輩看護師から「頭が悪い」「もう帰っていい」など、罵声を浴びせられているという相談内容でした。出勤するのが怖いと訴えています。

1. 看護管理者としてまず行う相談者への対応は何か考えてみましょう。

先輩と後輩という関係性であり、優越的な関係に該当しパワハラの可能性もある。相談者に対する、看護管理者として行うべき対応は以下となる。

1) ハラスメントを受けたスタッフの影響を把握

被害者は、悔しさ、惨めさを感じ、行為者に対しては恐怖心や嫌悪感などを味わっていると考えられる。ハラスメント事案が発生した場合、まずハラスメントを受けたスタッフの身体的・精神的な影響を把握する。

2) 相談の場を持つ、事実の確認

被害者の自責感を高めないために「なぜ」という質問系ではなく、「何」があったかを問う事実確認の質問に変えて確認を行う。

3) 十分な療養・刺激やストレス要因からの保護

被害者への配慮の措置を講じる。就業上の配慮として、休暇を与える、行為者と引き離すための配置転換、カウンセリングを受けさせるなど管理者は被害者の保護に努める。

この事例では、「出勤するのが怖い」と訴えている。そのため、相談者の希望を確認して休暇を与える、または、行為者と引き離すための業務調整・配置転換などを検討する。

事実の確認を行うため、相談者から了解を得て、行為者（先輩看護師）への事実確認も検討する。

2. 行為者への対応についても考えてみましょう。

行為者への対応についても考えてみて欲しい。

行為者へ事実の確認を行う。看護管理者が行為者へ行った対応の流れである。

事実確認のため、外に声が漏れない部屋を用意して、行為者と2名で話し合えるよう配慮した。

行為者には秘密厳守であること、報復などあってはならないことを最初に告げて事実確認を開始した。

→プライバシーの保護・事実確認

行為者は大きな声で怒鳴ったものの、指導のつもりで罵声や罵倒にあたる言動であると認識は持っていないという返答だった。

→行為者への事実確認

相談者の了解を得て、第三者にも事実確認した結果、日頃から行き過ぎた言動が見られていたとの意見であった。

→第三者への事実確認

行為者にはそのつもりはなかったようだが、このままだと事態が悪化する可能性があった。

そのため、後輩を指導する際には、怒鳴ったり、人格を攻撃することは望ましくないと伝えた。

そして、後輩の仕事の行い方にどのような問題があったか、具体的に指導し改善することが先輩の役割であると伝えた。その後も行為者と繰り返し話し合い、理解を促した。

→事実確認とフォロー

その結果、行為者は次第に言動に変化が見られるようになった。