

新人職員に求められる コミュニケーション能力

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

職場におけるコミュニケーション能力の向上のためには、職場での経験年数や役職などの役割にあわせて段階的に能力を積み上げていくことが大切になってきます。今号からは、職員を大きく新人・中堅・管理職に分け、それぞれの立場で必要な能力とその育成方法について、事例をご紹介しながら解説していきます。

* * * * *

第1回目となる今回は、新人職員に求められるコミュニケーション能力について考えてみたいと思います。新人職員と一口にいても社会人経験がない方もいますし、他の職場などを経験した方もいます。ここでは、いわゆる新卒職員といわれる方々がどのような能力を備えているのか、また、能力を伸ばすために、職場内でどのようなアプローチをしていけばよいか考えてみましょう。

* * * * *

「サークルやボランティア活動などに積極的に取り組んでいた学生は、職場でのコミュニケーションも円滑に図れると思い優先して採用しています」

とある高齢者福祉施設の理事長さんの言葉です。同じような思いで、職員を採用されているところは少なくないのではないでしょうか。

確かにさまざまな人との関わりを経験してきた人は、そうでない人に比べて人との接し方が上手でしょうし、会話のバリエーションなども豊かです。

しかし、ここで注意したいのは、学生時代に培ってきたコミュニケーション能力が、そのまま社会人になっても活かせるかという点です。学生と社会人のコミュニケーションの本質的な違いについて紹介します。

相手との位置関係の違い

学生同士は横の関係ですのでコミュニケーションも対等です。しかし、職場においては上司や部下など、「上下」の関係が基本となります。さらに、福祉や医療の現場においては、利用者（患者）や家族とのよりよい関係をつくるためにも、自分自身の立ち位置を常に柔軟に変えながらコミュニケーションを図っていく必要があります。

主体の違い

学生同士のコミュニケーションにおける主体は「発信者」にあります。自分が言いたいことを発信した結果、反応がなかったり意見がかみあわなかったりした場合、そこで関係を終わらせることができますが、職場ではそうはいきません。意にそぐわない指示にも応えなければなりませんし、とくに福祉や医療の現場においては、利用者（患者）や家族の思いを汲みとってあげるよう配慮しなければならぬ時があります。常に「受け手」が主体となるコミュニケーションに努めることが求められます。

会話の質の違い

職場内におけるコミュニケーションには、人間関係を円滑にするだけでなく「仕事の達成」といった大きな目的が存在します。福祉や医療の現場には、利用者（患者）の安心・安全や健康、自立と社会参加、そして家族の身体的・精神的サポート、地域福祉への貢献などさまざまな目的があります。こうした目的を明確にするとともに、目的を達成するために必要な情報の共有や他の職員に協力を仰ぎたい事柄などが、しっかりと伝わるようなコミュニケーションを取ることができなければ意味がありません。

* * * * *

総じて、職場におけるコミュニケーションは意識的に行わなければならない、また場面に応じて上手に使い分けていく必要があることがわかりただけかと思えます。

新人職員の皆さんには、入職後できるだけ早い時期に、こうした違いを認識してもらおうと同時に、能力を高められるよう努めてもらいたいところですが、入職当初は仕事のやり方や職場のルールなど覚えることがたくさんあって、自分だけの力で気づき、研鑽することは難しいのが現状ではないでしょうか。

* * * * *

次回からは、新人職員のコミュニケーション能力を、職員皆で伸ばす工夫についてご紹介していきます。

プロフィール
Profile

久保田 真紀（くぼた まき）

社会福祉士、保育士。都道府県社会福祉協議会にて、法人の経営基盤強化や施設の運営に向けた支援のほか、当事者活動支援、福祉教育にかかわる業務に従事。現在は、(株)川原経営総合センターにて、法人・施設等の設立、運営支援、職場内環境改善に向けた調査分析などに携わる。