

# 新人職員のコミュニケーション能力を伸ばす工夫③

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

先輩職員や管理職などの立場から、新人職員のコミュニケーション能力を伸ばしていくための工夫をご紹介してきましたが、新人職員自身も、日々のコミュニケーションの場面において工夫をし、積極的に関わっていくことが大切です。

この春に入職した職員の皆さんであれば、すでに業務の目的や方法、ルールも習得されサービスの一端を担い始めているころかと思います。同時に、業務に対する積極的な意見や考えを求められたり、さまざまな職員と関わりをもつ機会が増えてきて、少し戸惑っている方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

今回は、新人職員にありがちなコミュニケーションのつまずきと、自分自身でできる改善に向けた工夫についてご紹介します。

## つまずき 1

### 「会話が続かない」

「的確な受け答えをしなれば」、  
「会話の流れを乱さないように」、  
こうした思いから過度に言葉やタイミングを意識してしまう。その結果、当たり障りのない言葉や相槌をしてコミュニケーションの機会を避けてはいないでしょうか。

そのような状態から抜け出すためのキーワードは「相手を巻き込む」ことです。自分の発言だけで完結させようとせず、相手に投げかける言葉を意識してみましょう。そのもっとも簡単な方法は「質問」をすることです。相手の言葉を引用しながら



ポジティブな言葉を選んで質問すると、相手は自分のことを思ってくれていると感じるので、同じようにポジティブな言葉で会話を返してきてくれ、次第に会話がスムーズになってきます。

また、会話のなかから共通する部分を探して言葉で伝えるというのも有効な方法です。相手の発言に対して自分も同じ意見だと伝えたい時、言葉の前置きに「〇〇さんのご意見、とてもよくわかります」と付け加えるだけでも、相手に安心感を与えるだけでなく、場の空気が和み会話がしやすくなってきます。言葉が浮かばない時は、大きく笑顔で頷いてみせたり、「なるほど」と表情を変えるだけでも随分と印象は変わってきます。

## つまずき 2

### 「苦手な職員と関係がつかれない」

相手が苦手だと感じてしまう原因

はいろいろあると思います。一度よくない感情を抱いてしまうと、その考えから抜け出せなくなってしまい、些細なことであっても肯定的に捉えることが難しくなってしまうことも少なくありません。相性の問題なので仕方がないと片付けてしまえばそれまでですが、福祉・医療の現場におけるチームワークの良し悪しは、利用者（患者）の生命や生活の質、ライフデザインに大きく影響するものと考えて、少しでも改善できるように工夫していく必要があります。

改善のためのキーワードは「切り口と距離感を意識する」です。苦手な相手の言葉や行動は、「感情」という切り口から捉えると、とても不快で嫌なものに映りますが、「仕事の目的」や「使命の達成」という切り口から捉えていくと、少し違った見方ができるようになりますし、必要最低限のコミュニケーションのなかで関係性をつくらうと意識できるようになります。ほどよい距離感を保つことができるようになれば、自分も傷つかないで済むようになり、無用なトラブルも生じなくなってきます。

\* \* \* \* \*

コミュニケーション能力の育成は職場の責任と思われがちです。しかし、職場だけでなく人間的に成長していくためにも、自分自身も日々の有り様を見つめ直し、改善していくことで、自分らしいコミュニケーションスキルを伸ばしていきましょう。