

リーダーに求められる 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

今回からは、職場のリーダーに焦点を当て、コミュニケーションにおける問題点や改善に向けた取り組み方について考えていきます。

ひと口にリーダーといっても、福祉・介護の職場ではさまざまな役職や職務があります。また、対象とする種別や事業の規模等によって、同じ役職であっても他の施設の役職とは役回りが異なるものもあります。ここでは、リーダーを「理事長や施設長など管理職のもと、職員のとりとめ役として活躍する役職のある職員」と捉え考えてみたいと思います。

* * * * *

福祉施設の職員を対象とした意識調査などで、「さらに責任のある仕事(役割)を望みますか」と質問すると、ほとんどの方が「望まない」と回答します。リーダーという役割はイメージがあまりよくないようです。リーダーになると、責任が課されるとともに、さまざまな仕事を担うことになるため、結果、利用者との関わりが減ってしまうかもしれないと思う方が多いようです。支援やサービスを必要としている方々の一助となりたくて福祉・介護の職場を選んだ方々なのですから、そう思うのは当たり前なのかもしれません。

ここで少し見方を変えて考えてみましょう。

社会情勢の変化や家族の変容などにより福祉課題や生活課題は複雑多様化しています。同時に生活意識の向上、価値観の多様化などにより、福祉・介護に関する支援やサービス

への期待も高まりをみせています。また、生産労働人口の減少により人材確保は今後さらに難しくなることが予想されるなか、限られた人員、資源のなかで、求められる支援やサービスをどのように実現させていくのかを考えていくことは、これからの福祉・介護の職場では必須といえます。職員個々の専門性を高めることはもちろんですが、一人ひとりの職員のもつ経験や知識、技術を集結した組織による支援、サービスを作り出していくことが、より多くの利用者の一助になれるのだと考えた時、組織の方向付けや調整を行うリーダーの存在はとても大切な役割だといえます。このような役割を担うにあたり、これまで現場で培ってきた専門性を発揮することができれば、これまでとは違ったやりがいを感じることはできるのではないのでしょうか。

一方で、やりがいがあるとはいえ、一職員からリーダーになるということは仕事の見方も取り組み方も変わってきますので、これまでにない悩みや不安を抱えることとなります。リーダーが抱きがちな悩みや不安についてご紹介します。

身近に「お手本」がない

人材確保の難しさから経験年数や年齢に偏りが生じている職場の場合、職員を育成する機会やマネジメントに触れる機会は少なくなりがちです。そうした環境下でリーダーを担うと、真似したり相談できる先輩(理解者)がい

ないため、必要な能力を身につけるのに時間と努力を要することになります。

多様な部下に「右往左往」

職場の中には正規・非正規・パートなど雇用形態の違う職員が存在します。また、分野外からの転職者やシニアなど多様な経験をもつ方が混在しています。そうした方々の事情を汲み取りフォローしていくことは、リーダーにとってかなりの不安要素になるのではないのでしょうか。

いつも「板挟み」

上司からは常に成果を求められ、部下からは成果があがらないのはリーダーのマネジメントが悪いからだと言われ、さらに、常に矢面に立ち利用者の声を受け止める。とかくリーダーは「板挟み」の状況にさらされがちで、何とかしようと思えば思うほど迷走し、ストレスを抱えてしまうことが多くなります。

* * * * *

こうした悩みや不安はリーダー自身が克服していかなければならないものもありますが、周囲の職員も他人事と思わず、置かれている状況や気持ちを理解しながら接していくことで質の高いコミュニケーションが生まれ、仕事においても人間関係にもおいてもよい影響を及ぼします。

次号から、リーダーの能力を伸ばしていくためのコミュニケーションについて考えていきます。

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。