

中堅職員の「伸び悩み」を改善するための コミュニケーション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

今回は、「伸び悩み」を克服するために、中堅職員自身に取り組める工夫について考えていきます。

利用者や家族のニーズ、課題に的確に対応していこうと、常に真摯に業務に取り組んでいる。そう思う一方で、好奇心や探究心でいっぱいだった新人の頃と同じかといえばそうともいえず、毎日忙しい業務をこなしているだけのような気がする。そんな悩みをもつ中堅職員の事例を一つご紹介します。

* * * * *

ある障害福祉施設では、職員がそれぞれに上司と相談しながら1年の目標を立て、その達成を目指して業務に取り組んでいます。勤続4年目のYさんもその一人。今年は「先輩からの指導をできるだけ受けずに、自分の判断でしっかりと業務を行えるようにする」という目標を掲げていました。

仕事熱心なYさんでしたので、この目標は簡単に達成できると思っていました。しかし、年度が始まると様子が転じてしまったのです。

「新人の頃は、良きにつけ悪きにつけ、先輩や上司が成長するためのヒントや方法を教えてくれたのだということに初めて気づきました。これからは自分の力でやっていかなくてはならないと思った時、急に不安や焦りを感じ始めました。でも、なぜか頑張ろうという気持ちにはなれず、次第にマニュアルやルールにばかりこだわるような働き方をするようになっていました」

こうした状況を脱していくための

ポイントは、業務の「本来の目的」を再確認することです。

* * * * *

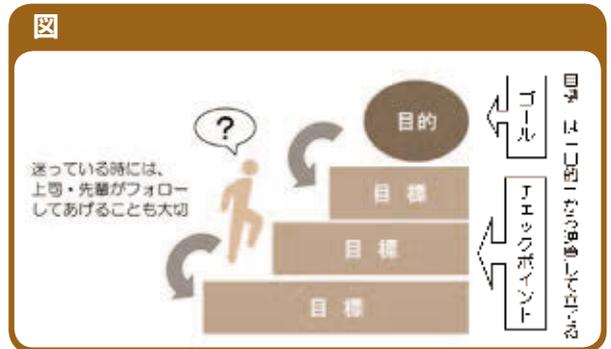
目標管理は業務の達成度をはかるとともに、モチベーションを高める一つの方法として、多くの施設が取り入れていることと思います。しかし、目標が目的化してしまい、本来の目的が見えない状態に陥っている職員も少なくないようです。目標はあくまでも目的に向かっていくための段階的な指標であり、そこがゴールではないということを今一度理解するとともに、自身の取り組み方を見つめ直してみましょう(図)。

* * * * *

Yさんの場合、目標とした「自分の判断で業務を行う」を達成しようと、その部分ばかりに力点が置かれた結果、自由な発想や柔軟な対応ができない状態になっていたと考えられます。障害福祉の本来の目的である「利用者の自立と社会参加」の一助となるための業務という視点に立ちかえると、マニュアルやルールを抛りどころとしながらも、利用者一人ひとりの個性や願いなどを、可能な限り実現できるための業務のありようを考えながら取り組む必要があったと思われます。

中堅職員ともなるとこれまでの経験が災いして、「この業務をすると(当然)このような目的が達成される」と

目的をパターン化して考えてしまうことがあります。業務にかかるコミュニケーションの場面においては、業務の手順や方法、留意点など作業にかかる確認に加え、個々が抱えている業務に対する目的意識を確認してみるようにしてみましょう。「利用者の自立と社会参加」と一口に言っても、言葉の捉え方によって微妙に目的が異なることに気づくはずで



同時に、業務を通じて自分自身がどのように成長していきたいか、「自分自身への意味づけ」についても都度確認し、努めて周囲に発信していくことをお勧めします。確認するというプロセスを踏むことは、他者や環境に依存することのない貢献感や達成感を得ることにつながっていきます。また、その思いを発信していくことは、立場や役割を意識した働き方を考えるきっかけにもなります。

* * * * *

「伸び悩み」の改善に向け中堅職員自身ができることには限りがあります。壁にぶつかった時や迷った時には温かく見守り、支えてあげられるようなコミュニケーションを職員皆で意識していきましょう。

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。