

職場の信頼関係を深める①

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、これまでの連載で紹介したコミュニケーションの考え方や留意点等を踏まえ、職場内で陥りやすいミスや改善していくために必要な視点、手法等について事例をご紹介しながら解説していきます。

立場や年齢などさまざまな人が混在する職場内においては、自分と異なる考えをもつ人と意見をすり合わせ均衡を保つことが求められます。その機会として、職員会議やミーティング、親睦会等を行っている施設もあると思いますが、今一つ効果があがらないと感じているところも少なくないのではないのでしょうか。

よりよい人間関係を作り出すためにはそうした仕組みだけではなく、職員一人ひとりがあらゆる場面において、常にコミュニケーション能力を高めようと意識して取り組んでいくことが大切です。

とくに年度の切り替わりであるこの時期は、入退職、異動などにより職場内の関係性や働き方が変わる時期でもあります。人間関係のあり様をよく理解しながら、コミュニケーションの基礎をしっかりと形成していきましょう。

* * *

ある寒い冬の日。二匹のヤマアラシが温めあおうと近づきますが、背中の棘が刺さり互いを傷つけてしまいます。痛いので離れるのですが、離れると今度は寒さに耐えられません。



二匹は近づいたり離れたりを繰り返しました。すると次第にお互いが傷つかず、ほどほどに温めあうことができる距離を見つけ出すことができ、その後もちょうどよい距離を保ち続けました。

* * *

これはドイツの哲学者、ショーペンハウアーが書いた「ヤマアラシのジレンマ」という寓話です。親密になりたいと互いに思っているのに、距離が近づくほどぶつかりあってしまうという、「自己の自立」と「他者との一体感」の葛藤について表しています。よい人間関係になる一番の近道は互いの距離を縮めることですが、この二つのバランスが上手く取れていないと、緊張感や反発を高めたり疎外感や不安を抱いたりしてしまうことがあります。

しかし、そうならないようにと、人との距離を置けばよいかということではありません。

ある福祉施設では、プライバシーを意識するあまり職員間の交流が減ってしまった結果、仕事の動きがバラバラになってしまい困っているそうです。また、本音で語りあうことができない「仲良しクラブ」のような職場になってしまい、仕事の成果があがらないといった話も耳にすることがあります。こうした状況が続くと、サービスの低下を招くことはもとより、自分自身も働きづらい環境に身を置くことになってしまいます。

「棘」の長さや硬さ、温もりを感じる「温度」は一人ひとり違うものです。相手の特徴や性格を知り、ほどよい距離感を見出ししていくことは、自らの特徴を知ると同時に自分らしい働き方を作り出すことにもつながります。その手段として、常に他者とのコミュニケーションを意識していくことが必要なのです。

以前、コミュニケーションとは「社会生活を営む人間が、互いに感情、思考、情報などを伝達すること。言語、文字、その他身振りや表情など、視覚、聴覚に訴える各種のものを媒介する」とご紹介しました。一見「情報を伝達する」ように思えますが、それだけでは十分ではありません。「言動の意味と感情をわかりあうこと」。この視点をきちんと押さえたコミュニケーションを図ることで、意見の相違があつた時でも許しあい、支えあうことのできる強固な人間関係を築いていくことができるのです。

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。