

# 職場の信頼関係を深める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

信頼関係はルールや規則で築けるものではありません。いちばんの方法はコミュニケーションを通じ「お互いを知る」ことなのですが、福祉の職場においては、限られた人員で多くの業務をこなすうえに勤務ローテーションの都合などもあるなかで、お互いを知る時間を作ることはなかなか難しいものです。そのような機会といえば、業務にかかる会議やミーティングの場面が多いのが現状です。

しかし、先日ある施設長からうかがったお話で、「会議で批判的な発言をする職員がいる。場の空気が悪くなるだけでなく他の意見が出にくくなってしまふ」というように、業務を軸とした話し合いの場では、利用者への思いやプロとしての意識の高さから、つい語気が強くなりがちです。結果、職員同士仲が悪いわけでもないのにギスギスした雰囲気になってしまうといったことも少なくありません。こうした状況を避けるためにも、限られた時間や場面のなかで信頼の基盤をしっかりと作れるよう、組織内においても職員個々においても、コミュニケーションの方法を工夫していくことが大切です。

\* \* \* \* \*

皆さんは「半分の水が入ったコップ」の喩えをご存知でしょうか。

コップを見た時「半分しかない」と思うか、「半分もある」と思うか。捉え方一つで物事はマイナスにもプラスにも作用するというものです。

これは「リフレーミング(reframing)」と呼ばれる技法の一つです。「物事の枠組み(フレーム)を変え別の枠組み(フレーム)で見る」というこの技法の視点を、日々のコミュニケーションのなかに上手く取り入れることで、固定観念や執着を和らげることができます。同時に物事の受け止め方や感じ方が変わり、前向きな気



持ちを引き出し、思考をプラスに変えるきっかけになります。

リフレーミングには、物事がおかれている状況がどのように変われば役立つものになるのかを考える「状況のリフレーミング」と、物事に他の意味を見出す「内容のリフレーミング」の二つの捉え方があります。基本的には、①物事の主眼を見極める、②枠組み(フレーム)を変える質問をする、③捉え方を確認する(伝える)のステップで考えていきます。

\* \* \* \* \*

前述の「批判的な発言をする職員」を例に考えてみましょう。

まず①ですが、これはもちろん「批判的な発言」が主眼になります。②は、例えば「発言した『〇〇(批判的な言葉)』を言い換える言葉は他にありますか」や「どんな気持ちを伝えたいのですか」という具合です。こうした質問をしなが、やり取りを続けていくと、一見すべてをシャットアウトしてしまうように思われがちな「批判」も、「他の方法があるというメッセージを発信している」という枠組み(フレーム)に変えて考えることができるようになります。その気づきを③で、「気づかなかった点を教えてくれてありがとう。皆が成長するためにも、他に気づいたところがあつたら教えてください」と伝えるという感じです。

よい状況に置き換えた時の気持ちと思いを伝える意味づけの方法を丁寧に伝えることで、周囲が前向きに捉えようとしているという気づきと、自分自身の姿勢を振り返るきっかけにもつながります。

\* \* \* \* \*

物事を前向きに捉える習慣が職員間に生まれてくると、自分以外の職員のよい部分に関心が向くようになります。日々のさまざまな場面でのリフレーミングの感覚を磨き、信頼の基盤をしっかりと築いていきましょう。

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。