

# 職場の信頼関係を深める②

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

積極的にコミュニケーションを図ろうとしても、職場ではなかなかうまくはいかないものです。同じ職場で働いて気が知れていると思ってはいたはずが、ちょっとしたことがきっかけとなり関係がぎこちなくなってしまう。そんな経験を誰もがされたことがあるのではないのでしょうか。

弊社が実施する職員の満足度調査でも、「職場内で自分の意見を受け入れてもらえない」、「職員同士でいつも意見があわない」といった記述をみるのがよくあります。

複数の職員が関わり協力しあいながら進めていく仕事においては、考え方の違いや意見の食い違いは往々にしてあるもので、避けることはできないものですし、コミュニケーションが活発になればなるほどそうした問題は起きやすくなります。しかし、その状態のまま事を進めてしまうと「一方的に仕事を押しつけられた」、「一生懸命やっているのに認めてもらえない」など、不信感ばかりが前に立ってしまい、仕事も人間関係もあまりよい結果が得られないということにもなります。

一方、多様な考え方やアイデアが存在するからこそ意見の相違があるという側面から考えれば、そうした声をうまく活かしていくことで、仕事の効率をよくしたり問題の早期解決に結びつくというプラスの効果も期待することができます。

考え方や意見の違いをうまく

くすりあわせ、よい方向へ導くためのポイントをご紹介します。

## ●互いの価値観を知ることから

人はそれぞれに潜在意識のなかに、自分だけが大事にしている考えをもっています。相手の立場を理解し、なぜそのように思うのかを考えるとともに、その考えを尊重する姿勢を常にもつことが大切です。職場や仕事に対する意識について「チェックリスト」（下表参照）を作成し、個々の価値観の優先順位を見比べてみることで互いの感覚を知るとともに、なぜその部分を大事に思うかなど意見を交わしあい、日頃から一体感を高める工夫をしてみたいかがでしょうか。

## ●意見を多面的に捉えてみる

意見の食い違いがあった時の対処方法と言えば、「強制（自分の意見を押しつける）」、「妥協（相手の意見に従う）」に陥りがちですが、それでは不満が残る建設的な意見は引き出されにくくなります。それぞれの意見は一見相反するもののように思えて

も、見方や切り口を変えてみると、それぞれに一理あって、最終的には同じ結論にいきつくということもあります。自分の考えへの拘りや相手の考え方への抵抗感から、意見を素直に聞くということはなかなか難しいことなのですが、そうした先入観に囚われることなく、日頃から物事を多面的に見て考えるクセをつけると、他者の意見を受け入れやすくなります。

## ●「調和」を目指す

「議論」ではなく「対話」を意識したコミュニケーションを図ることが大切です。意見のなかの「共通点」を確認するとともに、問題の解決や本来の目的を達成していくための合理的な方法が「相違点」のなかにあるのかを話しあいます。いくつかの選択肢があった場合は、全員の共通理解が得られるものを優先します。また、ない場合はどのように対処したらよいかについて話しあいます。こうしたすりあわせを丁寧に行うことで、「調和」に基づいた意見の合意を目指してみましよう。

No	価値観の事例	優先順位(1最も重要→8重要でない)						価値観の平均	共通の価値観
		自分	職員Aさん	職員Bさん	職員Cさん	職員Dさん	施設長		
1	支援には専門性が大事<専門性>	1	3	1	6	6	1	3	1
2	福祉は利用者や社会に貢献できるものであるべき<貢献性>	2	6	2	7	7	4	5	?
3	自分の考えややり方を尊重した支援がしたい<自立性>	3	7	5	3	1	3	4	?
4	支援を通じて自分自身が成長したい<能力開発>	4	1	7	8	2	2	4	
5	現状維持で変化のない働き方がしたい<安定性>	5	4	6	4	5	8		
6	常に変化のある支援したい<積極性>	6	5	8	2	3	5		
7	報酬に見合った働き方がしたい<報酬>	7	8	3	1	4	6		
8	チームで支援にあたりたい<協調性>	8	2	4	5	8	7		

重複する部分について、すりあわせをしながら順位を付けることで、価値観の感覚を近づける