

一人ひとりを大切にする コミュニケーションを目指そう

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

職場におけるコミュニケーションに関しては、ICT（情報通信技術）の進展や働き方の変容により、これまで以上にその重要性が意識され、よりよい関係性を築くために、傾聴やコーチングなどのさまざまな手法やノウハウを学ぶ人が増えてきています。また、職場内におけるコミュニケーションのルールやマニュアルを整えるなど、組織的に後押しする動きも活発になってきています。

* * * * *

これまでの連載では、職員を新人職員、中堅職員、リーダーに分け、コミュニケーションにおける工夫をご紹介してきました。あわせて、経験年数や役割が異なる職員ごとに抱える悩みなどについてご紹介してきました。その背景には、こうした技術や知識、ルールに依存し過ぎることで、コミュニケーションが形骸化することがないよう意識してほしいという思いがあります。

* * * * *

「患者の意を迎え、姿なきを見、声なきを聞く」という言葉があります。

福祉や介護、医療の現場などで働く職員の皆さんは、対人援助に関する知識や技術を最大限に活かし、利用者（患者）の思いに寄り添うとともに、一人ひとりの最善の利益の実現に向け、実践に取り組まれていることと思います。しかし一転、職場内の職員同士の人間関係に置き換えて考

えてみると、「対人援助の高い知識や技術がある職員ばかりなのだから、わかりあえて当然」と、本来時間をかけて丁寧に深めていくべき人間関係の基盤づくりを怠ってしまったり、相手の本来の姿や置かれている立場を勝手に理解したと過信してしまったりしがちです。

* * * * *

質の高いコミュニケーションを実現するためには、自分が「伝える」ことよりも、相手に「伝わる」ことを意識していく必要があります。

見た目にはよいコミュニケーションを図れていたとしても、自分が伝えたい事柄が相手にきちんと伝わってなければ意味がありません。何かを伝える時、「自分の伝え方（言葉）で相手が理解し、納得することができるのか」を意識していくことが大切なのですが、そのためには、相手のことをよく知っておく必要があります。

相手をよく知るための方法として「相手を観察すること」がよくあげられますが、観察する側の経験則や見方によっては、誰でも十分に行うことができるものでもありません。ま

してや職場の一定の時間の中で観察できることは限られていますし、経験年数や役職が邪魔をして、相手の本質を正しく把握しにくい状況にもなります。

しかし、そう思って諦めずに、常に「相手の目線に立つ」ことを念頭に置きながら、関係性を作るようにしてみましょう。意識していくと、言葉やしぐさ、伝え方などコミュニケーション本来の部分に加え、相手との距離感や時間のかけ方なども、さまざまな相手の状況にあわせて工夫することができるようになります。

* * * * *

また、コミュニケーションに「自分らしさ」をプラスしていくことも大切です。

コミュニケーションに正解はありません。それ故に、ルールやマニュアルがあったとしても、相手や場面によって柔軟に変えていく、あるいは工夫していくことで、相手との深い信頼関係を築くことができる可能性を秘めています。

マナーや良識を守ることはもちろん大切ですが、そこに「自分らしさ」

が加わることで、相手の「この人ともっと話したい」、「この人が伝えたいことを理解したい」という気持ちが強くなることもあります。

一人ひとりを大切にするコミュニケーションを目指して、伝える側も受け取る側も一緒になって取り組んでいきましょう。



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。