

「自分らしいコミュニケーション」 から生まれるもの

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

これまで、職場におけるコミュニケーションを形骸化させずに、相手との信頼関係を築けるよう、自分らしい彩りのあるコミュニケーションをつくるための工夫について紹介してきました。

* * *

コミュニケーションがうまくいかないと、「部署などの縄張り意識が強くて協力しあえない」、「職員同士が話しづらくて仕事の話が円滑にできない」、「上司からの指示が分かりにくく問題解決がスムーズに進まない」など、さまざまな問題が生じてきます。

こうした問題を改善するために、職員会議やミーティングの場面で業務に関する指示・命令や指摘事項、情報の伝達などを、できるだけ簡潔に伝える工夫をされているところも少なくないと思います。しかし、これだけでは十分ではありません。

* * *

職場におけるコミュニケーションでもっとも大きな目的は、「働きやすさを向上させる」というところにあります。「働きやすさ」とは、一般的には業務遂行のために職場内の体制を整えたり、役割やルールを決めたり、改善策を考えたりするほか、適正な労働時間や休暇を与える、ワークライフバランスに配慮した勤務条件を整える、福利厚生を充実させるなど、主に職場環境や労働条件を整備することを指します。「円滑に業務を進める」という意味で職場内のコミュニケーションは、重要な役割を担っているといえます。

他にも大切な役割があります。それは、「この職場（あるいはこの職種）で働くことに対する満足感や意欲」そして「それを尊重し合える職場の風通しのよさ」を醸成していくという役割です。こうした心理的な働きやすさは「働きがい」と捉えてもよいかと思います。

「働きがい」を理解し、認めあえる関係性がない状態では、職場環境や労働条件など「働きやすさ」の側面をどんなに整えたとしても働きやすい職場にはなりません。もとより、利用者（患者）の生活や命、安心や安全を守ることができる支援（治療）を実現していくことは難しくなってきます。

* * *

互いの「働きがい」を理解し、尊重しあえる職場を作るためには、個々の職員がコミュニケーションの場面において、業務に関する事柄に加え、



職場や仕事に対する自分の考えや思いを自分らしい言葉（語彙）や表現で積極的に発信することを日頃から意識し、取り組んでいくことが大切になってきます。

話を聞く側は、相手が発した自分らしい言葉（語彙）を受け止めることで、自分と同じような考えや思いがあってもいろいろな捉え方や表現があるという気づきになります。

また、言葉（語彙）や表現に違いはあれども、自分と同じような思いや考えを相手も抱いているということが分かれば、この人と一緒に仕事に取り組めば、自分が抱いている仕事に対する満足感や達成感が得られる、あるいは望むような成長ができるという思いにもつながります。

* * *

同時に、職場としては職員同士の関係性を深める後押しとして、話しやすくなるよう環境づくりやICTなどのツールの活用、職員が自分らしい言葉（語彙）や表現で、考えや思いを発信することのできる機会（場）を作っていくことが求められます。

* * *

働きがいを意識したコミュニケーションを実践していくと、職員同士の心理的な距離がぐっと縮まるとともに、相乗効果により、働きやすさに配慮して整えた職場環境や労働条件などの手段がよい方向に機能し始めます。

コミュニケーションが充実したものとなるよう、できるところから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。