

職場の人間関係に 向き合っていくために

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

世界約50の国と地域で実施している、国際比較調査グループ(ISSP※)の「仕事と生活」調査(2015年)の結果によると、日本の職場において人間関係が上手くいっているかどうかを尋ねる項目では、「同僚同士」は64%、「経営者と従業員」は50%が「非常に良い」「まあ良い」と感じることがわかりました。公式に世界ランキングが示されてはいませんが、調査国中最低レベルにあると推測されます。弊社が行う福祉・医療現場の職員を対象としたアンケート調査でも、職場環境で改善する必要があるものとして「人間関係」は、「処遇」と並び常に上位にランクインしています。経済情勢の変化や働くことへの意識の変容、人材不足などを背景に、職場で良好な人間関係をつくるのが難しくなっていることがうかがえます。

* * * * *

どんな職業であっても、人とコミュニケーションを図ることなく仕事をすることはできません。しかし、人と接するなかで衝突やすれ違いが増えてくると、どうしても違和感や嫌悪感が先に立ってしまいます。そうなると人間関係がぎくしゃくするばかりか、自分自身も仕事のがびのびとできなくなり、毎日の生活に苦痛を感じるようになってしまいます。

友人など職場外の人間関係であれば一定の距離を置くなどの方法もとれますが、職場のなかでそんなことをしてしまえば、ますます仕事に支障が出てしまいます。まして福祉・医療の現場であれば、サービスの質の低下を招くばかりでなく、利用者(患者)の生活や命に直接影響を与えてしまうということも考えられます。それは絶対にあってはならないことです。

* * * * *

そうならないためにも、コミュニケーションの図り方を工夫していく必要があります。ただ、意識するあまり、無理をして相手に合わせているばかりでは、自分自身が疲れ果ててしまい、辛い思いをするだけになってしまうということもあります。そうなると当然、相手もよい気持ちになるわけがありません。

互いに良好な人間関係を築くためのコミュニケーションを実現するためには、職場における人間関係の特徴を理解するとともに、個々の職員が望ましいと感じる対応を考え、実践していくことが近道といえます。

対応を考える一つの方法として、1968年に米国の産業心理学者であるデイビット・メリル氏とロジャー・レイド氏が提唱した「ソーシャルスタイル理論」をご紹介します。

この理論は、人は「感情表現」と「自己主張」の強弱により大きく4つのスタイルに分類され、それぞれの特徴などを踏まえることで、効果的なコミュニケーションを図っていくというものです(図)。



すべての人が4つのスタイルに整理できるものではありませんし、複数の要素を伴っている場合もありますが、大まかなスタイルを知るところに活用のヒントがあります。

スタイルを知ることには相手の特徴だけでなく、自分自身の特徴を知ることにもつながります。相手と共通するところや違うところを知ると同時に、お互いのよい特徴を活かしあうためには、どのような声掛けやかかわり方をすればよいかを考えるきっかけになります。

* * * * *

次回から1年にわたり、福祉・医療の現場でありがちな事例をご紹介しますながら、4つのスタイルの特徴とコミュニケーションを図る際の工夫についてご紹介していきます。

職場の中のさまざまな人間関係に、コミュニケーションを通じてどのように向き合っていくか、事例を通じて考えていきましょう。

※ International Social Survey Programme

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。