

# 「貢献する気持ちは強い人」とのコミュニケーション①

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



総合病院に努める  
看護師Kさんの  
心配ごと

本年度入職した看護師のTさん（新卒）は、明るくて楽しい職員です。仕事もとても意欲的に取り組んでくれています。

ただ、「看護師はこうあるべき」という強い思いがあるようで、一方的に自分の考えを熱く語り続けてしまったり、自分の業務外の仕事にまで手を出してしまったりすることがあります。有難いと思う反面、頑張り過ぎて疲れてしまわないか心配しています。

また、今のところ他の職員との関係も悪くありませんが、若い職員でもありますので、この先、何かトラブルなどが起こらないか気になっています。

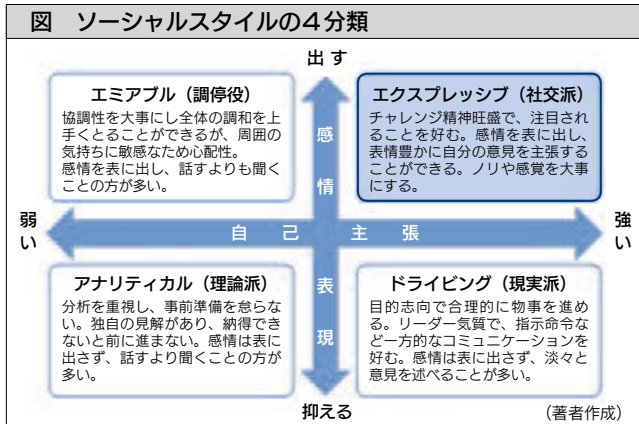
## 将来頼もしい存在となるように

いつも前向きで感情豊かにコミュニケーションを図るTさんは、ソーシャルスタイルの「エクスペッシブ」の特徴を備えています（図）。何に対してもしっかりと自分の考えをもっており、面倒見がよく親分（姉御）肌であるその性格は、場を明るくするムードメーカー的な存在といえます。

仕事に対しては、「どうせやるなら楽しくやろう」というポジティブな考えが基礎にありますので、豊かな想像力と直感的な判断でテンポよく進めていくことができますし、高い成果を上げることができます。Tさんの周りにはよい人間関係が生まれやすいので、Tさんと同じように仕事にやりがいや楽しさを感じている職員も少なくないのではないのでしょうか。将来が楽しみな職員であるといえます。

それでは、Kさんが抱く心配は杞憂に過ぎないのかということとそうでもありません。Tさんはまだ入職したての新人でもありますので、自身の立場をよく認識したうえで行動しなければ、せっかくのよい特徴が疎ましさや煩わしさに変わってしまい、皆が働きづらい状況になってしまう可能性があります。

図 ソーシャルスタイルの4分類



## 感情に流されない関係をつくる

Tさんは直観力が優れていますが、さまざまな要因で感情に揺らぎが生じると、考えや行動が突然変わってしまうことがあります。「気分が高ぶっている時は思いつきでどんどん意見を言うが、気分が乗らなくなると意見がコロコロ変わってしまう」という感じです。

また、自分自身のやりがいや楽しさ、他者に対する貢献度を大切にしていますので、そこを重視するあまり、仕事が計画通りに進められなくなってしまうということも起こりがちです。

こうした点は、経験が浅い職員でもありますので、とくに気をつけてみてあげる必要があります。Tさんの明るさや楽しさを大切にしながら、会話をしている際は、一方的に聞く立場にならないように気を付けましょう。Tさんの感情に流されやすい話題のときは、その場で判断せず、互いに少し考える時間をつくってから判断するというのもよい工夫です。

そうした関わり方を通じて、Tさんに自分以外の多様な価値観や考えを受け入れながら作り上げる仕事の意義や醍醐味を感じてもらえるようにしていきます。あわせて、話し合いを進めていく際には、詳細を詰めるべき部分についてはきちんと議論し、計画的に仕事を進めていくことを意識づけていきます。

熱い気持ちだけで関わることが、患者やその周辺にある方々にとって、必ずしもよい結果となるかといえばそうでもありません。生命や人権を尊ぶ現場として、どのような手順や方法をもって取り組むべきなのか、他の職員とどのように協働していくことが必要なのかを丁寧に議論していくようにしましょう。

今回は、Tさんの事例をもう一つご紹介しながら、「エクスペッシブ」のよい特徴を活かすことのできるコミュニケーションについて考えてみます。

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。