

「会話が少ない人」との コミュニケーション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



介護老人福祉施設の
介護職員Eさんの
困りごと

私（E）と後輩の介護職員Cさん（入職4年目）は、2人で利用者の私物の取り扱い方について見直すことになり、新しいルール案を考えることになりました。

まずは自由に意見を出しあおうと言ったのですが、話すのは私ばかりで、Cさんは腕を組んで考えているだけ。作業は一向に進みません。

「これでは期日に間にあわなくなってしまう」と言うと、Cさんは怒ったのか、ぶいっと部屋を出て行ってしまいました。

Cさんの意見を引き出すコツはあるのでしょうか。

Cさんは「石橋を叩いて渡る」タイプ

前号でご紹介したCさんの「アナリティカル」（理論派）な特徴が裏目に出てしまった事例から、コミュニケーションを図る際の工夫について考えていきます。

Cさんはじっくりと考えてから行動する「石橋を叩いて渡る」タイプです。故に、細かなところまでこだわってしまい自分の考えの整理に時間を要してしまうことがあります。それだけならよいのですが、深く掘り下げても考えが見いだせないと、ストレスから問題を避ける、あるいは放棄してしまうことがあります。

こうした状態になってしまうと、なかなか問題を解決することはできないのはもちろん、Eさんは嫌な気持ちになってしまうので、人間関係もぎくしゃくしてしまいます。

Cさんが「石橋を叩きすぎて壊してしまう」あるいは「石橋を渡るのを止めてしまう」状態に陥らないよう、コミュニケーションの仕方を工夫していく必要があります。

求めていることや根拠を具体的に示す

事例のように「自由に意見を出しあおう」ということが、Cさんはとても苦手です。まず、コミュニケーションの冒頭に「なぜいま、利用者の私物の取り扱い方について見直す必要があるのか」について、具体的に説明するようにしましょう。

Cさんは慎重派ですので、一つ気になることがあるとそこで考えを掘り下げたてしまい、考えが前進しなくなってしまうこともあります。説明は一気にしてしまうのではなく、きりのよいところで話を止めて、納得できているかを確認していきます。

Eさんが「利用者の私物の取り扱いについては、ユニットごとに任されている現状だが、職員が私物を管理しやすい状

況をつくり、紛失を減らすことのできるよい方法を一緒に考えてほしいです」と、自分が求めていることを丁寧に伝えていくことも大切です。

また、利用者の私物の取り扱い状況や紛失件数など、関連する資料やデータなどを適宜提供してあげると、Cさんが考えを巡らせやすくなります。情報が無い場合は、近い事例やEさん自身の考えを伝えるだけでも考えやすくなります。

時間に余裕と期日を設ける

根拠や求めていることを踏まえ、Cさんが情報やデータをじっくりと読み込み、考える時間をとれるようにしましょう。

職場におけるコミュニケーションは、限られた時間のなかで行われることも多いので、時間的配慮をすることが難しいことも少なくありません。そんな時は、次回の話しあいまでに考えておいて欲しいことを箇条書きにして、Cさんにメモやメール等で事前に伝えておきます。事前の予告をしっかりとすれば、Cさんは期日までにきちんと考えを整理し、伝えてくれるはずですよ。

* * * * *

「アナリティカル」の特徴を備えるCさんのような職員は、感情が前に出ませんのでとっつきにくさを感じてしまいがちです。しかし、それを理由に遠巻きに関わっているようでは、Cさんの内に秘めたる高い専門性や知識は埋もれたままになってしまいます。

利用者の皆さんに質の高いサービスを提供していくためにも、また職員一人ひとりが働きやすいと感じられる職場をつくるためにも、コミュニケーションを図りながら、その力を上手に引き出してあげるようにしていきましょう。

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。