

「周囲に気を配る人」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



介護老人保健施設
で働く
介護職員Rさんの
気になること

同僚のHさん（介護職員、入社5年目）は温厚な性格の持ち主です。いつも笑顔を決やさず周りの職員に気を配りながら仕事をするので、他の職員からもとても好かれ、信頼も厚いです。

そうした姿勢が評価されたのか、今度リーダーに昇格することが決まりました。同僚としてとても誇らしくもあり喜ばしいのですが、優しいHさんですので、頑張り過ぎて疲れてしまわないか気がかりです。

チームで取り組むことを大切にすると

Hさんは、職場のなかの人間関係や信頼感を保つことを大切だと考え、周囲の職員を励ましたり、職場のよい雰囲気をつくったりすることで仕事の成果を上げようと努力する、まさに「縁の下の力持ち」といった性格の持ち主なのではないでしょうか。

人間関係や信頼関係を重んじ、人の役に立つことに喜びややりがいを感じるHさんは、ソーシャルスタイルの「エミアブル」の特徴を備えています(図)。何よりもチームで成果を上げることが大切だと思っていますので、情報提供を行う、あるいは聞き役になるなど、自分がサポート役にまわることで、チームにいる一人ひとりの職員の力を後押しするよう努めます。

福祉・医療の現場には、Hさんのような「他者優先」の気持ち強い職員が比較的多い傾向にあります。チームケアを通じ、利用者（患者）の多様なニーズに応じていくという意

味においても、対人援助の職場に求められる「人財」ともいえます。そう考えると、リーダーという役割はHさんにとって適任であるともいえます。恐らく周りの職員も、日頃から目配り、気配り、心配りをしてくれるHさんが自分たちのリーダーになるのだと思えば、職場が働きやすくなるかもしれないと期待も高まるはずで

自分らしく活躍できる環境をつくる

一方で、Hさんの性格をよく理解しているRさんの抱く不安も無視することはできません。

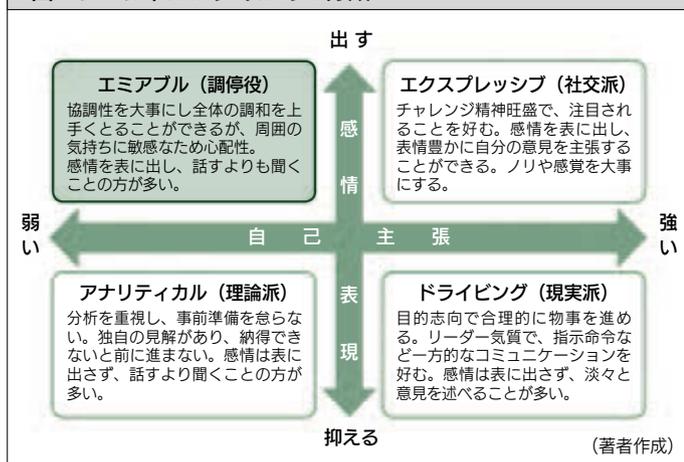
なぜなら、Hさんは職場の人間関係を良好に保ちたい、いろいろな意見に耳を傾けてあげたいという気持ちから、自分の意見を強く主張することは控え、聞き役に徹してしまうところがあるからです。当然、頼まれたことに対してあまり「NO」と言わないタイプなので、知らず知らずのうちに、仕事も一人で抱え込んでしまいがちです。

また、Hさんが仕事をするなかで主眼に置いているのは「利益を上げる」ということより、「皆で一緒に取り組むこと」にありますので、サービスの利用率や収益性など経営的な視点に立った判断を求められるリーダーの役割を担うことは、次第に重荷に感じるようになるかもしれません。

周囲の職員が、そうしたHさんの状況に気づかず、今までと変わりなく接し続けてしまうと、Hさんは逃げ場がなくなってしまい心身ともに疲れ果ててしまいます。心身の疲れは仕事の質にも影響します。それを機に、大事にしてきた人間関係や信頼関係が揺らいでしまうようなことがあれば、Hさんは働きづらさを感じてしまうばかりか体調を崩してしまう可能性もあります。

次号で、Hさんのような「気配りのある職員」がより自分らしく活躍できるような、周りの職員とのコミュニケーションの工夫についてご紹介していきます。

図 ソーシャルスタイルの4分類



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。