

「貢献する気持ちは強い人」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



総合病院に勤める
看護師Gさんの
悩みごと

本年度入職した看護師のTさん（新卒）は、いつも前向きな意見を寄せてくれます。その力を活かしてもらおうと、私（G）がリーダーをしている、院内行事の企画プロジェクトに加わってもらうことにしました。

しかし、プロジェクトでTさんは、自分の思いを勝手に話すばかり。他のメンバーが意見を言おうとすると、言葉を遮るように話し続けたり、自分の意見を押し通そうとしたりしてしまいます。

他のメンバーの困惑する様子を見てみると、この先、プロジェクトに参加させ続けてよいものか悩んでしまいます。

直感的な意見に振り回されない

前号でご紹介したTさんのもう一つの事例から、ソーシャルスタイルの「エクスプレッシブ」の特徴をもつ方とのコミュニケーションの工夫について考えてみましょう。

越えるべきハードルが高ければ高いほど、そこに楽しみを見だし取り組んでいくことができるTさんは、自己主張も強いので、思ったことはすぐに発言したいと思ってしまいます。また、他の職員が自分の発言に少しでもよい反応を示しているとわかると、やる気に火がついて、もっとたくさんの意見を出そうと奮闘するタイプです。その思いが、他の職員の会話を遮るような行動や、自分の主張を押し通そうとする態度となって表れてしまったようです。

Tさんにはこうした独特のリズムがあるのだと割り切って、他の職員が上手に合わせることであれば素晴らしい成果が得られるのかもしれませんが、しかし、こうした言動は、チームワークが重要な福祉・医療の職場ではいかなるものかと思われまので、はじめは新人だからと許容していたとしても、次第に不快な気持ちが勝ってきてしまい、よい関係性を築くことは難しくなります。

また、Tさんのような特徴を持つ方のなかには、直感的にアイデアが閃いたとしても、内容に具体性が伴わないことも少なくありません。リズムをあわせられたとしても、細部を詰めずに会話が進んでしまい、結局何に取り組んでいたのかわからないまま終わってしまった、ということも起りがちです。

抽象化と具体化のバランスを整える

職場のコミュニケーションの場面においては、「抽象的思考」と「具体的思考」をうまく使い分けていくことが求められます。

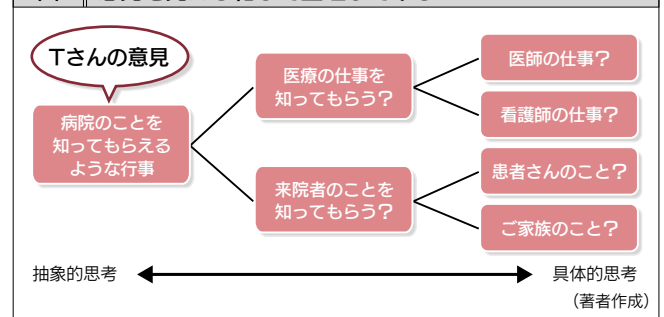
抽象的思考とは、俯瞰して物事を見渡して共通の要素を取り出すことで、「要はこういうこと」と、一つの概念として

考えをまとめることをいいます。この思考は、新しいアイデアを生み出す時などにとても有効です。Tさんはこの思考が秀でているといえます。

しかし、こうした思考をもって生まれたよいアイデアも、具体性が伴わないとただの思いつきになってしまいます。そこで、具体的思考によりアイデアを詳細に分けて考え、イメージを明らかにするとともに、イメージを形にしていくなめには何をすればよいのかを明確にしていくことが大切になってくるわけです。Tさんに具体的思考を意識してもらうための工夫としては、

- ① Tさんの意見に対して「例えば」という問いを投げかけて、具体的な取り組み方を引き出す。
- ② Tさんの意見が具体化できるのかどうかを、さまざまな場面を想定しながら検証してみる。
- ③ Tさんの意見を（図）のように見える化し、コミュニケーションの落としどころを明確にする。
- ④ Tさんに、意見を企画書等の書面にまとめてもらい、それに沿って発言してもらう。

図 意見が見える化して整理してみる



Tさんは新人職員でしたが、ある一定の経験や役職を担っている職員の場合は、自分の発言に責任を持つという意味においても、より具体性のある内容を発言してもらえよう、周囲も上手にサポートしていくことが求められます。

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。