

「自己主張が強い人」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

認可保育所で働く、
栄養士Jさんの憂鬱



私は、「食育推進チーム」のリーダーをしています。
先日、「食育かるた」を作ろうと、皆で作業を始めたときのことで。例年行っている作業なので、手順や役割分担はあまり決めずに作業を始めました。すると、Z先生（入職3年目）が他の先生のやっている作業を全部取り上げ、自分一人でどんどん作業を進めていってしまいました。
結果的に予定より早くでき上がり、園長からとても褒められました。複雑な気持ちを隠せないような表情をしているZ先生以外のメンバーの様子を見ていると、本当にこれでよかったのかと考えてしまいます。

「自主的に動く」と「勝手に動く」との違い

前号でご紹介したZ先生のもう一つの事例から、「ドライビング」の特徴がマイナスに作用した際の問題点と、コミュニケーションの際の工夫について考えていきたいと思います。

一般的に、職場において「自ら動くことのできる職員」は、積極性においても自主性においても高く評価される傾向にあります。当初の役割や手順を変え自分一人で作業を進めていったZ先生も、こうした職員と見てとることもできる訳ですが、本当にそうなのでしょうか。

「自主的に動く」という表現は、自ら率先して動く様を表すものですが、もう一つ、「勝手に動く」という表現もまた、同じような意味もっています。この2つの違いは何なのでしょう。

それは、「自分の立場や役割を、きちんと理解したうえで行動できているか」という点にあります。また、「他の職員とのチームワークを意識して動いているか」という点も重要なポイントになってきます。

医療・福祉の現場においては、昨今の社会情勢や家族構成の変容、ライフスタイルの多様化などを背景に、これまで以上に複雑で多岐にわたるニーズに応じていくことが求められています。

そのためにも、業務を効率的に進めていくということとはとても大切なことなのですが、個々の職員がどんなに高い知識や技術を持っていたとしても、一人の職員ができることは限られています。業務を通じ、職員一人ひとりの知識や技術を尊重しあうとともに、それらをいかに活かしあい、伸ばしあうことができるか否かで、業務の効率化のみならず、これか

ら起こりうるさまざまな課題に対して、柔軟に対応できるかどうかが変わってくるのだと思います。

そうした意味でも、Z先生は他のメンバーとの経験差や立ち位置などを考えながら、自分が求められていた役割や、役割に基づく行動ができていたのかについて、今一度振り返る必要があります。

手順や役割をはっきり示すことも大事

手順や役割を事前に明らかにしていなかったことも、メンバーがざくしゃくしてしまった原因の一つだと思われます。

「ドライビング」の特徴をもつZ先生は、自分の思い込みだけで作業を進めがちになります。もちろん「よい物ができ、かつ作業が早く終わればよい」と思っている行動ですので、決して悪い意図はないのです。

だからこそ、前述した視点も踏まえ、Z先生が自分ほどのような動き（業務の役割）をすべきかを判断するきっかけとして、作業を始める前に、今回の作業の達成目標や取り組み方（手順）、誰に何を任せるのか、いつまでに何をを行うかなどを、リーダーであるJさんを中心に全員でしっかりと確認していくというプロセスが必要でした。

また、他のメンバーの作業の進捗状況などをZ先生に適宜伝えて、次にどのような立ち回りをしたり、声掛けをしていくことが望ましいかを考えてもらうような工夫をすることも有効です。

そうした配慮をすることで、チームで取り組む業務の醍醐味やそれに貢献できる喜びなどをZ先生に成功体験として経験してもらうことができると、より高いパフォーマンスをチームに還元してくれる存在になってくれることでしょう。

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。