

「自己主張が強い人」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

認可保育所で働く
保育士Wさんが
体験したこと



私の勤めている園では、清掃は午後のおやつ時間の後に行っていますが、まだ食べ終わっていない子どもの周辺で清掃を始めている先生がいます。

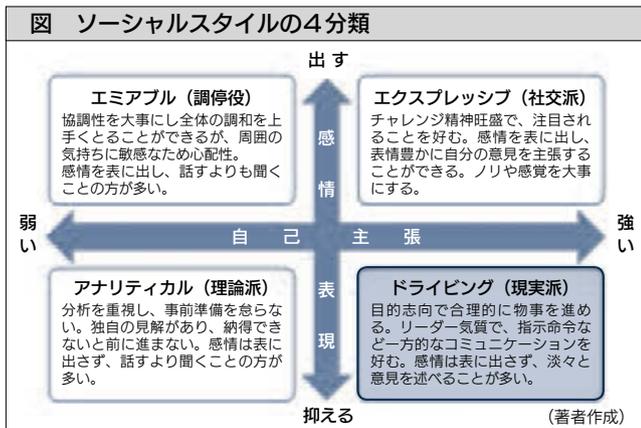
「すべての子どもが食べ終わるのを確認してから」がルールのはずなのですが、相手はベテランの先生なので、入職間もない私は言い出せずにいました。

そんな時、Z先生（入職3年目）が、皆の前で「ルール違反です。止めてください」と一言。次の日からは、こうした問題は起こらなくなりました。

周りをリードすることのできる行動派

常に冷静を保ちながら、必要な意見をしっかりと述べる
ことができるZ先生は、ソーシャルスタイルの「ドライビング」^(※)の特徴を備えています(図)。

図 ソーシャルスタイルの4分類



感情表現を抑えるという点では、以前ご紹介したアナリティカル（理論派）と似たタイプですが、異なるのは、アナリティカルの方はじっくり考えてから確実に行動する人であるのに対し、ドライビングの方は合理性が伴った素早い行動を起こすことに重きを置いている点です。

この事例のように、人は相手に対し何か言いづらいことがある時、相手に嫌われたくない、あるいは相手を嫌な気分にしたくないという思いから、言葉遣いや話し方などに気を配ることが少なくありません。

しかし、Z先生のような特徴を備えている人は、目の前にある問題をいかに早く解決できるかがもっとも大事であると考えています。相手の感情はあまり気にしていないと言っても言い過ぎではないかもしれません。

簡潔なコミュニケーションを図り結論を導き出し、行動に転じていくその姿は、人に冷たい印象を与えることがありま

す。反面、冷静さを伴いつつも、自分の意見をはっきりと述べ周りをリードすることができる能力は、決定力や決断力の速さが求められる仕事の場面においては、とても期待される存在であるといえます。

一方的な動きになると孤立してしまう

Z先生のしっかりとした考えやリーダーシップ能力を上手く活かすことができれば、意思決定のスピードが速くなりますので、職場全体で仕事の効率化を図ることができます。しかし、基本的に自分が中心となって周囲をコントロールしたタイプですので、一方的に指摘する、あるいは指示・命令をするなどのコミュニケーションをとりがちです。仕事に対するコミュニケーションにおいては当然であり、必要な姿勢ではありますが、そればかりが先に立つコミュニケーションだけが職場内に広がっていくと、人間関係が希薄になってしまいます。

とくに、人を相手とする福祉・医療の職場においては、利用者（患者）のみならず、家族や関係者、そして職場の仲間との人間関係の積み重ねこそが、技術・知識を高めていくための礎となると考えれば、仕事の楽しさや辛さ、創意工夫の喜びや難しさなど、人の「感情」に配慮する雰囲気職場内に保つことが求められます。

この事例においても、問題は解決したかのように見えますが、皆の前で指摘されたベテランの先生への配慮が欠けていますし、その場の状況を理解できていない職員への説明などが十分でないと、また同じような問題が生じる可能性があります。Z先生自身も孤軍奮闘するだけで、自身の良さを職場で活かすことができなくなってしまうでしょう。

次回からは、Z先生を巡るトラブルの事例をご紹介しながら、よいコミュニケーションを図っていくための工夫についてご紹介します。

※「ドライバー」と呼ばれることもあります。

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。