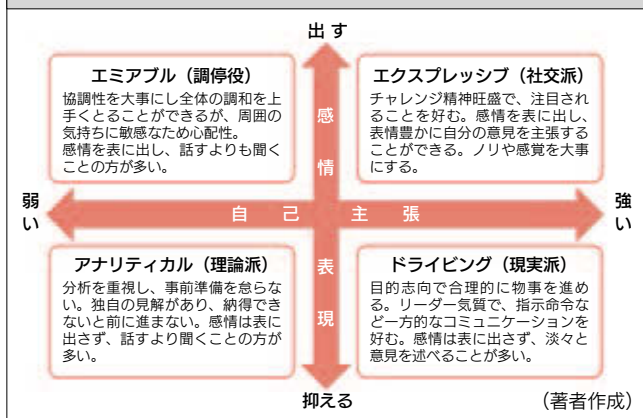


相手の本意を見失わない コミュニケーションをめざす

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

一年にわたり、「ソーシャルスタイル理論」の4つのスタイル（図）の特徴を備えた方々の事例をご紹介しながら、コミュニケーションをよりよい方向に進めていくために必要な配慮や工夫の仕方についてご紹介してきました。

図 ソーシャルスタイルの4分類



* * * * *

* * * * *

日々多忙を極める福祉・医療の現場では、コミュニケーションの重要性がわかっているにもかかわらず、その機会を多くつくることは難しいのが現状です。また、マスクの着用やソーシャルディスタンスを保つことなどの制約が生じている現在においては、従来どおりのコミュニケーションの取り方では、情報共有や共通理解を図りにくくなっているといった問題も生じています。

福祉・医療の現場のコミュニケーションはどうあるべきかを考えるとともに、コミュニケーションの機会の作り方や進め方だけでなく、職場内の人間関係そのものを見つめなおし、積極的に変革させていく時期にあるのではないかと感じています。

* * * * *

これまでご紹介した4つのスタイルに基づく事例は、多少極端なものもありましたが、コミュニケーションの工夫を知るきっかけとして参考にしていただけたかと思います。ただ、人間の個性はそんなに簡単に切り分けられるものではありません。4つのスタイルのうち複数の要素を伴っている人も少なくありません。

連載を通じて考えてもらいたいのは、スタイルの特徴が強

く出ればできるほど、他の職員からは「扱いづらい職員」と受け止められてしまいがちだということです。「扱いづらい」が続くと「苦手意識」が生まれてきます。

職場の人間関係に対して苦手意識を持つ職員が増えてくると、コミュニケーションの機会をいくらつくっても関わりは消極的になることが多くなりますので、実りある成果を期待することはできません。また、情報の偏りや誤解が生じたり、人間関係が混乱することで、円滑な業務が行えなくなってしまうおそれがあります。

そうした状況に陥ると、職員同士がコミュニケーションを図ることを避けるようになり、会話や交流の機会が減っていきます。それは業務に必要なかどうか関係なく減っていきますので、次第に職場内に「無関心な空気」が広がっていきます。

無関心な空気は、利用者（患者）の生命や人権を脅かす事故、問題を引き起こしやすくなります。無関心な空気を蔓延させないためにも、個々の職員の表面的な部分だけをみるのではなく、背景にある本意を引き出し、その思いをよりよい方向に活かしかえるコミュニケーションを図っていくことが求められます。

苦手意識は、自分の考えや価値観などに合わない、あるいは何らかのトラブルや誤解が生じたことがあるなど、主に負の要因から生じることが少なくないのですが、そうした出来事は、さまざまな職員が働く職場においては避けることができないので、意識そのものを消し去ってしまうことは難しいことだと思います。

しかし、そうした感情から一度離れ、相手をフラットな状態でみる癖をつけていくことは、社会・組織に帰属する一人としてとても大切なことです。

見方を変えることで、「扱いづらい」を「新たな発見」と捉えることができたなら、組織や自分自身を大きく変えるきっかけともなり得ます。

苦手意識を解消していくためには、職員一人ひとりが、コミュニケーションの場面において相手を多面的にみることを意識しつつ、心情を慮ることを忘れないようにすること。また、自分自身の考えや思いもしっかりと伝えながら、利用者（患者）にとってよりよい方向性を描き出し、ともに協働していこうという気持ちのベクトルをしっかりと合わせていくよう心がけていくことが何よりも大切になってきます。

職場の仲間同士がともに活かしあい、伸ばしかえる職場づくりを進めていきましょう。



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で法人・施設の経営基盤強化や運営支援のほか、当事者活動支援、福祉教育にかかる業務に従事。現在は、(株)川原経営総合センターで、法人・施設の設立支援、職場内環境改善に向けた業務等に携わる。ブログ「福祉・医療の現場のコミュニケーション向上委員会」連載中。https://www.kawahara-group.co.jp/blogs/communication