

# 情報共有が難しい中での コミュニケーション③

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

放課後等  
デイサービスの  
管理者Oさんの  
悩み



先日、児童指導員のVさん(入職2年目)に、新人職員に渡すマニュアルのチェックをしてほしいと頼みました。すると最低限の誤字脱字だけをチェックしたものが戻ってきました。「内容はどうだった？」と聞いたところ、「みてません」と一言。説明する時間がなく、メモだけでお願いした私がいけなかったのかもしれない。それにしても、Vさんだからこそお願いした他の意図もあったのに…と少しがっかりしてしまいました。

同様に、伝えたことの意図が部下に上手く伝わっていないと感じることが多くなっています。こうしたことが続くとお互いに気分もよくありませんし、業務にも支障が出てくると思います。どうしたらよいでしょうか。

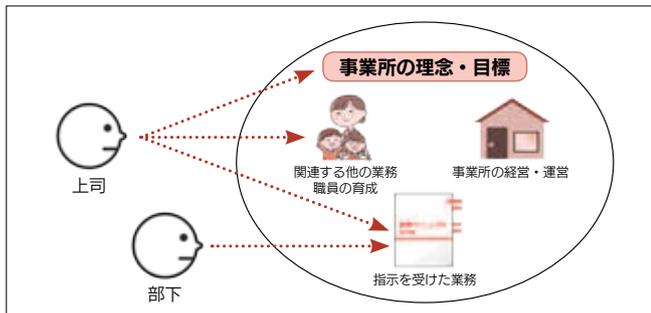
## 上司と部下は目線の位置が違う

コミュニケーションの最中に話が噛みあわなくなってしまうことがある。あるいは行き違いが生じていたことがわかり、苦い経験をしたことがあるという方は多いと思います。

こうしたすれ違いはどのように起こるのか。その一つの要因として「相手との目線の違い」があげられます。相手と年齢や経験の違いがある場合、そして、今回のOさんの事例のような立場の違いがある場合などは、とくにこうした問題が起りがちです。

Oさんは事業所を管理するという立場ですから、事業所全体の業務の関連性や法人理念、事業目標の達成などを目線の先に置きながら、一つひとつの業務の指示をします。一方、Vさんは、指示を受けた業務の遂行が第一になりますので、当然、目線をそこに集中させることになります。そうした目線の違いが起こりやすいということをお互いが認識し、すれを補うコミュニケーションを図っていくことが求められます(図)。

(図) 上司と部下の目線の違い



## 「指示」ではなく「意図」を伝える

Oさんは、自分が見ている目線の先にあるものは、当然Vさんも見ている(わかってきている)と思っていたところ

に、すれ違いの要因があったようです。本来であれば、時間を十分にとって説明すれば、このようなすれ違いは少なくなるのですが、そうした時間を取ることが難しくなっている現状もあります。業務をお願いする際には口頭で伝える場合であっても、事例のようにメモなど文章で伝える場合であっても、①最終的にどのような状態にしたいのか、②Vさんにはどのような役割を担ってもらいたいのか、③この業務をやってもらうことで、誰が喜ぶのか(何に効果があるのか)という3点を意識して、業務の意図を伝えるよう心がけてみましょう。

事例を①から③に当てはめてみると、このような事柄が伝えられると思われま。

- ① 誤字脱字はもちろん、放課後デイサービスの仕事を知らない人にもわかるような内容にしたい
- ② マニュアルを使う立場としてチェックする役割(Vさんは新人職員とほぼ同じ世代であることから)
- ③ 新人職員の仕事に対する不安や心配をなくし、よいサービスに結び付けたい

## 説明の仕方を工夫してみる

相手によって①から③の説明の順番を変えてみるというのも一つの方法です。

Vさんのように経験の浅い職員に対しては、わかっているだろうと過信することなく丁寧に業務の説明をする必要がありました。こうした経験の度合いに加え、日頃の部下の話の聞き方などを思い返しなが、理解しやすい方法を用いて説明をしてみましょう。

例えば、何でも手順を追って業務に取り組むタイプの下には①から正順に、優先順位や効果などを意識して業務に取り組むタイプであれば③から逆順に、職場に対する貢献度を気にするタイプであれば②、③、①の順に説明してあげるなどの工夫をしてみると、意図することがずっと相手に入りやすくなり、共通理解が得られやすくなりますし、業務を的確に遂行することにつながりやすくなります。

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>