

交流の機会が減少する中での 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

特別養護老人ホームの
課長Yさんの心配ごと



介護職員のEさん（入職12年目）について、他の職員から相談を受けています。Eさんは、最近いつも「時間がない」と言いながら働いているようで、独り言にしては度が過ぎていて心配だということです。Eさんは仕事さばきもよく、毎日勤務時間内に終わることができているので、私の目からは時間がないようにはみえません。相談にきた職員曰く、時間がないという割には、ときどき持ち場を離れて施設内をブラブラしていたり、中庭でぼんやりしていることがあるとのこと。仕事量や質だけの問題ではないような気がしています。私は、Eさんにどのような言葉をかければよいのでしょうか。

認めてもらいたいという気持ちがある

「時間がない」、「毎日大変」、「やることがたくさんある」などの言葉で、自分が忙しいことをアピールする人がいます。業務量の問題のほか、仕事の段取りや要領が悪い結果、忙しくなってしまうという場合もありますので、そうした場合は、仕事の質と量の点検や優先順位の見直し、時間管理の徹底などを行うことにより改善に導いていく必要があります。

しかし、なかには周りの人に認めてもらいたいという理由から、忙しさを必要以上にアピールする場合があります。自分が一所懸命やっているということを、皆にわかてもらいたいという気持ちの強さの表れともいえます。Eさんの裏腹な言動からすると、そうした思いの方が強いのかもかもしれません。

SOSを発していることもある

もう一つは、忙しさをアピールすることで、EさんがSOSを発信している可能性です。新人職員の頃と違い、Eさんのようにある程度経験を積んでしまうと、業務を遂行することは当たり前だといわれ、自分なりの努力や工夫が評価されることなく過ぎてしまいがちです。とくにコロナ禍においては、その場の判断により対応を求められることもあるため、職員個々の創意工夫に委ねられることも少なくありません。経験があるほど、そうした取り組みを率先して行う必要があることや、周囲がそれを期待していることも感じているはずです。「自分はこのままに頑張っている」、「でも弱音を吐きたい気持ちもある」。この二つの思いが、Eさんにあると推測することもできそうです。

勇気づけるコミュニケーションを目指そう

「承認」する行為を、コミュニケーションの中に積極的に取り入れることにより、Eさんをよい方向へ導くという方法があります。承認とは相手のありのままを尊重し受け入れることで、①存在を認めること（存在承認）、②よい方向に変化したことを認めること（変化承認）、③成果や結果を認めること（成果承認）の3つを意識していくことがポイントとなります。

しかし、承認しているつもりが、知らず知らずのうちに「褒める」という行為にすり替わってしまっていたということもおこりがちです。「褒める」は多用すると、他者からの評価にばかりに気が向いてしまい、自分の意思で成長していこうという気持ちが育たなくなってしまうことがあります。

一方、承認という行為は、職員自身の自発性や成長意欲を育むだけでなく、職員相互の信頼関係や職場全体の共感性を促します。

承認は、相手を「勇気づける」という点を意識すると、「褒める」とこととの使い分けがしやすくなり、うまく実践することができるようになります（図）。意識的に取り組んでみましょう。

図 「勇気づける」と「褒める」の違い

	勇気づける	褒める
目的	困難を克服する力を与える	優れているところを評価する、賞賛する
どんな時に有効か	成功や失敗に関係なくいつでも有効（無条件）	相手に対し期待していることに応えてくれた時に有効（条件つき）
相手に対する態度	共感の態度	評価の態度
相手との関係性	ヨコの関係（横並び）	タテの関係（上から下）
期待できる効果	次への意欲がわか継続する自発性のある成長	短期的な満足感 他者からの評価を重視した成長
コミュニケーションの例	これまで努力してきたからこそその成果だね あなたの頑張りに力をもらったよ	よくできたね がんばったね

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