

# 交流の機会が減少する中での コミュニケーション④

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

焦り  
認定こども園の  
保育教諭Aさんの



保育教諭として働き始めてもうすぐ1年になります。

会議などの場面で、先輩たちが私に気を使って「意見はありませんか?」と声をかけてくれます。とても嬉しいのですが、何を意見として言えばよいのかわからず、いつも「とくにありません」と答えてしまいます。

そのせいか、先日行われた人事考課の面接で「Aさんは積極性が少し足りない」と指摘されショックでした。自分の意見を上手く言えるようにするにはどうしたらよいのでしょうか。

## 自分の意見が言えない理由

今回のような場合、まず最初に、意見が言いにくい職場の雰囲気があるかについて考えてみる必要があります。しかし、今回の事例は他の職員からの働きかけもあるようなので、環境面の改善というより、Aさん自身が少し工夫をしていくことでよい方向に変えていくことができそうです。

自分の意見が言えない理由はいくつか考えられますが、「意見があるが言えない」と「意見そのものがない」場合に整理することができます(図)。Aさんの場合は後者の部分が大きいと思われます。

### 図 自分の意見が言えない理由

#### 意見があるが言えない

- 否定されるのが嫌
- 正しいことを言わなければと思ってしまう
- 恥ずかしい・自信がない
- 責任をとりたくない

#### 意見そのものがない

何を言ったら  
よいのか  
分からない



## 「意見はない」で終わりにしない

自分の意見が思い浮かばないという経験は誰にでもあるものです。ただ、そうした時、「ありません」と答えてそのまま終わってしまうというのは、職場にとっても自分自身にとっても、少しもったいないような気がします。

職員は皆、「より良いサービスを提供したい」という共通した「思い」をもっています。ただ、「思い」は一緒でも実現させるための考え方については、それぞれに異なります。共通した「思い」を確実にカタチにしていくために、互いの考えをすり合わせる機会をもつことは、利用者の最善の利益を実現させるという面においても、仕事の効率化という面に

おいても、とても重要だといえます。

Aさんは、そうした貴重な機会に参画しているという意識をしっかりとつととともに、考えを尊重してあげたいと考えてくれている周囲の職員の声に、少しずつでも応えていけるよう努めていく必要があります。

## 自分の意見を発信していくためのヒント

Aさんが「意見がない」という状態から脱するために、できる工夫についてご紹介します。

### (1) 他の人の意見に賛同する

意見を言わなければならないと思うと、つい他の人とは違うことを言わなければならないと思いがちですが、「〇〇さんの意見がとてもよいと思います」と、賛同する意思を示すだけでも立派な意見になります。まずはここから挑戦してみましょう。

### (2) どんなことでも声に出してみる

しっかりとした意見を言おうとする必要はありません。まずは周りの職員の意見への感想を述べるだけでも十分です。自分から言葉を発することでコミュニケーションが深まっていきますので、そこから自分の考えに近い考えを集め、自分の意見としてまとめてみましょう。

### (3) 意見をまとめる時間をつくる

後からでもいいので、自分の意見をまとめる時間をもつようにしましょう。「相手から何の意見を求められたのか」と「考えをまとめるのに足りなかった情報は何だったか」の2点を意識すると意見をまとめやすくなります。また、意見を求められた時、他の職員がどう答えていたかなどの記録があると、自分のなかにある考えを言語にしやすくなります。

自分も「思い」を実現するための一端を担っているという自覚を持ち、常に伝えていこうとする気持ちを忘れないようにしましょう。

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>