

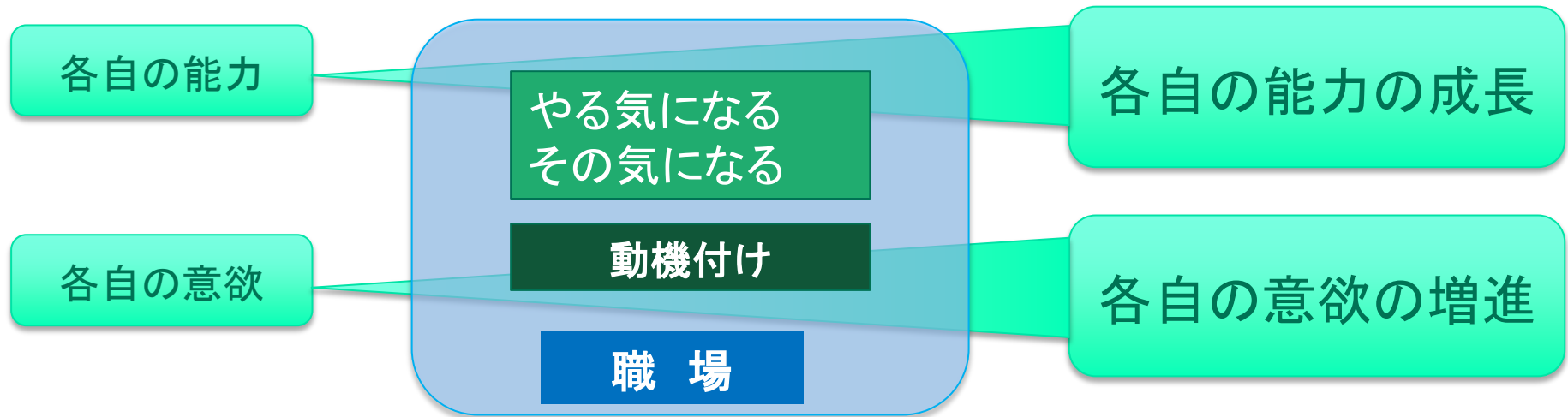
■ ラインケア 2 (L2)

働きやすい職場づくり



一社)日本精神科産業医協会 共同代表
日本CHRコンサルティング株式会社 代表
精神科専門医・認定産業医 渡辺 洋一郎

「やる気になる」ためには



Q; やる気の出る職場とはどんな職場でしょうか？

- 納得している
- 受け入れられている
- 認められている
- 分かってもらえている
- 達成感がある
- 成長を感じられる



職場の人間関係

◎人のエネルギーの源は人間関係です。

- 人間関係の基本はコミュニケーションです。
- コミュニケーションが良くなると人間関係が良くなります。
- 人間関係の良い職場は働く意欲が中からわいてきます。
- 中から意欲がわいてくれば生き生き働けます。
- 生き生き働ければ健康的に業績も向上します。

コミュニケーション (communication) とは

- コミュニケーションとは「伝達行為」
- 伝達の方法として2種類
 - ・ 「言語的手段」: 言葉, 文字
 - ・ 「非言語的手段」: 身振り, 表情, 話しぶりなど



「伝えたいことが伝わること」がコミュニケーションが良いということ。



何が伝わった時にコミュニケーションがうまくとれたことになるのか？
何が伝わった時に理解し合えたと感じるのか？



「伝えたいこと」とは何なのでしょう？

「コミュニケーション」の必須知識

「主任、この仕事はきついです。くたくたです。」

Q : 伝えたいことは何でしょうか。

1. 事実

「仕事の量が多い」など(主観的)事実としての事柄

2. 考え(思考)

「この量を一人で裁くのは無理」などの考え

3. 気持ち(感情)

「つらい, 苦しい, 頑張りを認めてほしい」などの気持ち

4. 関係性(期待)

「あなたは主任でしょ, 何とかしてください」
などの関係性を基にした期待

言語的伝達

非言語的伝達



本当に伝えたいのは気持ちと期待
気持ちと期待が伝わると「分かってもらえた」と感じる
分かってもらえたと感じると楽になる
そして意欲がよみがえる

「説明」の仕方

1. 「なぜ説明するのか」を伝える
2. 説明する順序を考える → 順序の基準は何か
3. アウトライン, ポイント, ナンバーの予告
4. 要点を繰り返す
5. 相手がどう理解したか確認する



「依頼」のしかた

1. なぜ依頼したいのかを伝える
2. なぜあなたに依頼したいのかを伝える
3. 依頼内容の魅力を伝える
4. それをすることによる満足感を持ってもらえるか
5. 押し付けない
6. 相手の感じる不安には具体的な方法を示す



「指導」と「パワハラ」

■ 熱血指導のつもりであっても行きすぎはダメ

→ 「はたして教育・指導と言えるか」が問われる

- 個人的なストレスを部下に発散させていないか
- 部下とのコミュニケーションがうまくとれているか
- 業務上の指導の範囲を超えていないか
- 部下の人格、人権を侵害していないか

■ 本来の「指導」

- ☑ 相手のためを思っていること
- ☑ 「育てる」という観点から行われる
- ☑ そのやり方で効果があるか考える
- ☑ 効果が上がっているか客観的評価をする

■ 「指導」のためには

1. 周到な準備をする
2. 事実をよく調べる
3. 原因をつかむ
4. 効果を予測する
5. 時と場所を考える



上手な叱り方

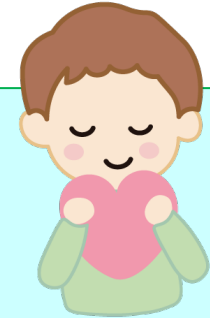
■「怒り」と「叱る」を区別する → 「叱る」のは「指導」と認識する

- ①相手のために叱っているのか？
- ②相手の成長を願って叱っているのか？
- ③その叱り方で効果があると考えて叱っているか？
- ④効果を確認しているか？

- 何について叱るのか具体的に伝える
- なぜ叱るのかを伝える
- 根拠を示す
- 叱られる部下の心理を考えながら叱る
- 比較しての叱責をしない
- 追い詰めない
- 長所を認め、励まししながら叱る

相互理解型コミュニケーション

Q：意見が対立した時にどのように話をすすめ、
どのようにして決めますか



- ・自分の気持ちや考えを相手に伝える、と同時に相手の気持ちや考えも理解するように努める。
- ・自分も相手も大切にする。
- ・お互いが、自分の気持ち、考えなどを正直に率直に、また、その場にふさわしい方法で表現する。
- ・お互いが「なるほど、あなたにしてみればそう考え、そう感じるのですね。」と分かるまで話を聞く（相互理解）
- ・お互いの意見や気持ちの相違点が分かれば、お互いが一緒に、一番良い妥協点を探る。

職員への対応の原則

【目標】

- 職員が納得する
- 職員が受け入れられていると感じる
- 職員が分かってもらえていると感じる
- 職員が認められていると感じる
- 職員が達成感を感じられる
- 職員が成長を感じられる



【守るべき原理】

- 心理的安全性:ありのままに話をする事ができるという安心感
- 公平性

【対応の実際】

- こまめに声をかける。
- 頑張りを認める, 出来ているところ, 良い部分を褒める。
- 気持ちをしっかり聴き, 気持ちを理解し受け入れる。
- 本人の気持ちは理解し受け入れた上で, 職場のルール, 職場としてできる限界, 本人を取り巻く現実などを丁寧に伝え, 納得を得る(説得ではなく納得)。
- 本人がチーム, 組織, 職場あるいは他人のために役立っていることを伝える。
- 達成可能な目標を設定し成功したら認める(成功体験を積ませる)。
- 必要な指導はきちんと指導する。同時に期待を伝え, 必要な支援を提供する。

お疲れさまでした。
渡辺 洋一郎

