

介護・福祉業界における組織総力と人的経営資源に関する考察(医療業界も含む) その⑤

「コミュニケーションスキルの再構築の必要性」

ヒューマンスキルの中で最も重要なスキルは「コミュニケーション」です。

これは対職員・対利用者・部署間など様々な場面で必要なスキルですが、やはり人間関係の基本はコミュニケーションにあるのは事実です。

コミュニケーションには、具体的に人柄や人間性など「**心の面**」と聞く力、話す力、質問する力など「**テクニックの面**」とあります。

以前の日本型組織が当たり前の時代は、上下左右の関係の中で阿吽の呼吸的な動きやいい意味での忖度などが期待できていましたが、しかし現在のいろいろな価値観を持った世代間では、やはり言葉にしないと伝わらない事も多い時代です。

仕事柄、特に事業経営者などとやり取りしていると自分の事業や組織や職員に対する気持ちが思うように伝わらず、悶々としている方を見受ける事も決して少なくありません。

経営側の目線で見ると、伝わらない強い思いほど厄介なものはないと私など強く感じたりします。

一つは伝える側と受ける側の感度の違いもありますが、やはり**ヒューマンスキルの力量の問題**が少なからずあると考えます。

また、**部署間の連携不足もほとんどの場合、コミュニケーション不足による誤解から様々な問題が発生しています。**

ただ、コミュニケーションのテクニカルな力を上げていけば、問題が解決するかというとそうではないのいろいろな価値観を持った人間で構成する組織の難しいところでもあるのです。

しかしながら、コミュニケーションにこだわっていくと、自然と風通しの良い組織風土に近づいていく可能性は非常に大きいものがあります。

介護も医療も福祉も関わる職員達は、本来コミュニケーションスキルに関しては上級者です。

多くの職員は、利用者や入居者、ご家族や地域社会に対して相手の立場に立ち、抜群のコミュニケーションを発揮されます。

ところが上司・部下・先輩・後輩・同僚・経営者に対するコミュニケーションは途端に下手になります。

つまり組織内コミュニケーションは事業を運営する上で、組織を効率よく効果的に運用する上で、対利用者のコミュニケーションと同様に非常に重要な位置づけです。

ところが、組織内コミュニケーションに限っては、自分立場、自分の都合、自分が属するチームの益を優先してしまいがちです。

特に経営者以下、事業責任者、部門責任は今と同じことをして、同じ成果は望めない、今まで違う、新たな取り組みが必要になってきている業界が自分達の介護・医療・福祉業界であると強く意識する必要があります。

今回で介護・福祉業界における組織総力と人的経営資源に関する考察は終了です。
施設内で自分達の業界や組織の将来を考える素材にして頂ければ幸いです。
お読みいただきありがとうございました。

2020/06/01

執筆署名：佐藤康弘