

職場で求められるコミュニケーション

1. 職場でのコミュニケーションや人間関係作りは難しい

仕事では、社会で必要とされる技術やサービス商品の開発、販売等企業理念実現のため社員は協力して目的を達成することが求められています。そのためには職場におけるコミュニケーションが欠かせません。ただ職場にはいろいろなタイプの人があります。感じ方や好み、性格や価値観が自身とは全く異なる人、年齢や立場の違う人たちがいます。気が合う人もいれば、話しかけづらく苦手なタイプの人もいるでしょう。

職場の人間関係には誰もが悩みます。令和5年における厚労省の調査では、職場を退職する理由の第1位は定年退職、2位は労働条件が悪い、3位は職場の人間関係でした。全事業所の離職率は15.4%でした。更に、人材紹介サービスを運営している企業（エン株式会社）の調査によると、本当の離職理由の1位は人間関係の悩みとなっており、退職の際、本音を伝えなかったのは「話しても理解してもらえないと思ったから」「円満に退職したかったから」との回答が多かったということです。

更に厚労省の調査では令和4年11月から1年間、メンタルヘルス不調により、連続1カ月以上休職又は退職した労働者がいた事業所の割合は13.5%であるということでした。休職のきっかけは「仕事の量」や「職場の人間関係」が上位を占めていました。これらの背景には、コミュニケーションの行き違いや思い込み、お互いの理解不足、表現不足なども関係しているのではないかと考えられます。

2. 働く力が発揮されない大きな理由のひとつはコミュニケーション

私が精神障害や発達障害のある方々の就労支援を行う中で感じたことは、コミュニケーションについて、学習する機会が適切な時期に得られなかった、社会人経験が少ないことや、適切な対応法がわからない等の理由が多いことでした。

仕事のスキルは、時間がたてばある程度身につけることができます。ただその場その状況に即したコミュニケーションで対応できなかつたために、離職に至ってしまう例をよく伺いました。「わからないことを2回以上質問できなかった」「もっと早くして、と言われたが焦ってしまい方法を尋ねることができなかった」「多くの仕事を指示されて混乱したが、黙ってするしかないと思った」「失敗したらやめるしかないと思った」「相談の仕方がわからなかった」と話される方が多かったです。コミュニケーションの仕方がわからなかったため一人で悩み、対処や解決方法もわからず苦しまれた方がほとんどでした。また「しっかりやってくれよ」と上司から指示され、自身ではそのようにしたつもりでしたが、仕事の結果を見た上司から「あんなにしっかりやれと言ったのに」と注意され落ち込んだ、というエピソードもあります。

しかしこれらは、障害の有無に関係なく似たような例が多くあるのではないのでしょうか。コミュニケーションの不足や行き違いが生じると、ストレスになり心身の不調にもつながります。

3. 状況に対応するコミュニケーション・スキル

- 私は以上のような悩みを聞き、その時々に対応した方法について一緒に練習を重ねました。例えば…
- ①同じことを2回質問するとき…「もう一度確認したいのですが」と全部を聞きなおすのではなく、わからない部分だけを尋ねる、復唱する、メモを取る時間をもらう。
 - ②「もっと早くして」と言われた時…早くできる方法を教えてもらう、実際にお手本を見せてほしいとお願いするのもひとつの方法です。
 - ③多くの仕事を指示され困ったとき…ただ「すみません」を繰り返すだけでなく優先順位を相手に確認することや、自身の取り組み状況を伝え相談の仕方を練習します。
 - ④「しっかりやれ」と言われたとき…「特に気を付ける点について教えてください」と質問することができれば、上司が考えているポイントが具体的にわかります。

私はある障害者雇用の研修で受講者の皆様に「しっかり仕事をしてください、と言われた時の『しっかり』は何を意味していると思いますか？」と質問してみました。すると、「時間を守ること」「報連相をすること」「挨拶をすること」「指示されたことを正確に行うこと」など、それぞれ「しっかり」のイメージが違いました。伝える側も具体的な言葉で間違いなく解釈できるような言い方を意識することで、相手にも正確に伝えることができ、すれ違いを減らすことができます。

4. コミュニケーションがすれ違う例

精神障害のある20代の女性Aさんが、就労移行支援事業を利用した後、ある企業に障害者雇用で就職しました。Aさんの仕事はデータ入力業務でした。そこは広いオフィスで喫茶コーナーもあり自由にコーヒーなどを飲めるようになっていました。Aさんの支援担当社員の方は「いつでも休憩してもらっていいですし、コーヒーなども自由に飲めますよ」と伝えました。

さて、ここで問題です。新しい企業に就職してそう説明されたとき、皆様だったら午前中の間、何回コーヒーを飲みに行きますか？上記の言葉の中には、相手を緊張させないような気遣いなどが含まれます。社会経験があれば社交辞令と理解し、その言葉通りに受け取る人はいないでしょう。しかしAさんは就労経験がほとんどなかったため、言葉通り受け止めました。そしてせっせとコーヒーを飲みに行き、仕事に集中できない状態が続きました。困った企業の方から私宛に連絡あり、状況の改善を相談されました。私はAさんにしてほしい行動を明確に伝えることを提案しました。すなわち「1時間に1回5分休憩を取り、その時にコーヒー等お茶を飲みましょう」という内容です。Aさんに伝えると「そうだったんですね」とすぐ理解され、説明通りに行動することができました。

以上、よく誤解が生まれる状況を紹介いたしました。言葉通りに受け取ったAさんを見て周囲は「障害のある人は大変」と思い込みます。しかし、してほしい行動をあいまいな言い方ではなく、正確に具体的に伝えることによって、誤解なく受け取り、理解し、行動することができるのです。

おわりに

職場のコミュニケーションとは、仲良くしなければならない、ということではなく、お互いに協力していい仕事をするために必要なものです。状況に即した対応方法さえ知ることができれば、使えるようになります。それが自分を活かし、他者を活かし、やりがいにつながり、会社を発展させる戦力につながります。

詳しい方法は『仕事だいじょうぶの本』に詰まっていますのでご覧いただけましたら幸いに存じます。皆様のお役に立てることを心から願っております。

【プロフィール】

北岡 祐子

医療法人尚生会 就労移行支援事業・就労定着支援事業

(創) シー・エー・シー 所長

精神保健福祉士／公認心理師（精神障害のある方への生活支援、就労支援の仕事に携わり33年）

一般社団法人兵庫県精神保健福祉士協会 会長

【著作】

- ①「暮らす・働く・日々がSST」。前田ケイ・安西信雄編：本人・家族のためのSST実践ガイド ころの科学. 日本評論社. p88-94. 2008年
- ②「職場開拓と職場定着支援ー精神障害をもつ方の一般就労を実現するためにー」. 精神科臨床サービス 第9巻2号. 星和書店, p222-225. 2009年
- ③「就労移行支援事業所における支援の実際」. 『新版 就業支援ハンドブック』 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2011~2024年
- ④「就労支援現場での精神保健福祉実践」 青木聖久・田中和彦編：現代版 社会人のための精神保健福祉士. p95 学文社. 2020年3月
- ⑤仕事だいじょうぶの本
～仕事のひとと安心してコミュニケーションできるSSTレッスンブック～
北岡祐子著 株式会社ペンコム 2021年5月

