

職員同士の相互理解が 管理職の成長も促す

管理職がチームをまとめ上げるには、職員同士が理解し合い、共通認識を持つ環境づくりが欠かせません。そこで社会保険労務士の倉雅彦氏が指導先の介護施設で管理職研修も兼ねて行っているのが、「持ち味カード」を使った「ジヨハリの窓」ワークです。

お互いの持ち味を認めて チーム力を上げる

介護業界で働く人は、本来、「人を育てること」に長けていて、管理職になる資質を備えているはず。なぜなら、仕事柄、観察やカウンセリング、コーチングが得意なはずだからです。でもなぜかその能力が、対職場の人間相手となると発揮されなくなる。その原因は対介護サービス利用者ときと違って、「自分のことも相手のことも、わかっていそいで実はわ

かっていない」からです。

そこで、同じ施設で働く者同士での自己理解と他己理解を深める必要があり、私が経営指導先で実践しているのが、持ち味カードを使って行う「ジヨハリの窓」ワークなのです。そして、これは管理職の成長、気づきを促し、結果として簡単な管理職研修になります。このワークは4〜6人1チームとして、たとえばAさんについて、Aさん自身が自分に当てはまると思うカードを5枚程度選びます。そして残りの3〜5人はAさんに

当てはまると思うカードをやはり5枚程度選びます。そして、そのなかでAさんの選んだものとは別の人が選んだカードで重なったものを図左上の「自分も、他人も知っている」窓に置きます。

次に、Aさんは選びませんが、ほかの誰かが選んだカードを「自分は気づいていないが他人は知っている」の窓(右上)に置きます。

さらに、Aさんだけが選び、ほかの人が選ばなかったカードを「自分は知っているが、他人は気

用語解説

〈持ち味カードとは?〉

2007年にデライトコンサルティング株式会社(名古屋市)が発売したビジネスカード。ビジネスパーソンに必要な「柔軟性」「慎重さ」「失敗を活かす力」などの要素が書かれた76枚のカードから「自分にあるもの」「相手にあるもの」を選ぶことで、各人の持ち味を「目に見える化」。お互いを知ることで、相手に対して取るべき行動が明確になる。

〈ジヨハリの窓とは?〉

自己分析や他己分析に用いられる心理学モデルで、対人関係における気づきのモデル。本稿著者の倉氏は図1のような区分で使っている。ポイントは「自分から見た自分」と「他人から見た自分」の情報を切り分けて分析することで、それによって、自分や相手の強み、特性、価値観などの相互理解が進む。



株式会社ヒューマンリソース
社会保険労務士事務所テラス
倉 雅彦

くら・まさひこ ● 1967年北海道稚内市生まれ。介護保険居宅介護サービス事業所の管理者、障害者支援事業所等の勤務を経て、2010年に「社会保険労務士事務所テラス」を開設。「持ち味カード」を活用した「ミスマッチを防ぐ採用面接」「持ち味行動指針づくり」などの指導で多くの実績がある

組織を成長させる管理者教育

図 ジョハリの窓

	自分は知っている 持ち味	自分は気づいていない 持ち味
他人は知っている 持ち味	自他共に認める 持ち味	宝の持ち味
他人は気づいていない 持ち味	自己開示の 持ち味	未知の持ち味



▲▶ 持ち味カードの一例と「ジョハリの窓ワーク」の様子

づいていない」の窓(左下)に置きます。最後の「自分は気づいていないし、他人も気づいていない」の窓(右下)には、持ち味カードは置かれない状態になります。

こうすることで、Aさんの「自分とともに認める持ち味」や、「自分ではわからないけれども他人からは長所と思われる持ち味」が見えてきます。これを参加者全員に対して行うことで、相互理解が自ずと進んでいきます。

このカードを使った研修でもう一つ重要なことは、全76枚のカー

ドには「正確性」「段取り」「メンバーへの公平さ」「ファシリテーション」といった言葉とともに、その言葉の意味や具体的な行動例も書かれていることです。

そもそも、言葉の理解は十人十色です。たとえば「素直さとは？」と聞いても、人それぞれに違うイメージがあるでしょう。人によって価値観が違うわけですから当然とはいえ、同じ職場内で言葉の認識が違っていると、「素直さを大事にしよう」と話しても理解が異なり、チームとしてまとまりませ

ん。でもこのカードでは言葉の意味が可視化されていますから、そうした行き違いも是正しやすい。

管理職と職員の間で、また職員同士の間で、「私たちの施設における『素直さ』とはこういうことだよね」と話し合っ、意識統一するためのツールとしても、持ち味カードは活用できます。

**採用でのミスマッチを防ぎ
良い人材を確保**

もう一つ、持ち味カードの効用としてお伝えしたいのは「採用」の

場面でのものです。

本特集のテーマである「いい管理職を育てる」にしても、まずは自分たちの施設に合った人材を採用することが欠かせません。入口部分で妥協してしまうと、いい管理職どころか、いい職員すら育てるのが難しくなります。そこで試してほしいのが、持ち味カードを活用した採用なのです。

まず、採用面接を行う前に、持ち味カードのなかから「チームワーク」「メンバーへの公平さ」など、求める人物像に合ったカードを選んでください。そして面接当日、面接に来た人にそのカードを渡し、書かれた内容は得意か苦手か、自分で仕分けてもらいます。

もしも、「チームワーク」や「メンバーへの公平さ」などを「苦手」に分けたならミスマッチです。それなのに、「人が足りないから……」と安易に採用すれば、職場の雰囲気悪化させてしまうかもしれません。たとえ教育しても、すぐ辞めてしまうかもしれません。それを未然に防ぐ意味でも、採用の場面でも是非、持ち味カードとジョハリの窓を活用してほしいと思います。

介護ビジョン

ケアのある風景
特別養護老人ホーム
まるめる

第1特集

心のゆとりが
良いケアを生む

職員の心を ケアする

第2特集

「育てる人を育てる」
組織を成長させる
管理者教育

介護小説

「もうひとつの世界」それぞれの「その人」
第13回
パーソナルな収集

