

ダイバーシティセミナー採録

「子育て世代への応援は企業にとってどんな価値があるのか」

ともにUPの関係づくり ～健やかな支え手となる心理学的視点～

2015年8月26日開催



臨床発達心理士・学校心理士
梶田智奈美氏

早稲田大学大学院人間科学研究科卒業。子どもの療育施設にてことばの相談と発達支援、総合病院小児科にて親子相談支援、親子支援施設にて発達相談を行い、「気になる子」「発達的に特別な配慮が必要な子」への発達支援や親支援を行っている。また、小学校にて巡回相談をおこない、学校生活におけるさまざまな問題について、アセスメントやコンサルテーションを通して、問題の解決や改善をサポートしている。

制約のある働き方を理解し応援することは 組織の健康度をUPさせます

子育て世代を応援することは、企業力をアップするとさまざまな領域で言われています。子育て世代に限らず、組織のなかには、本人や家族の病気、介護などで、制約のある働き方が必要な方がいらっしゃいます。ダイバーシティの考え方は広まりつつあり、制度も少しずつ整いつつあるものの、組織のなかでそれらが円滑に運用され、活かされているかという点、実際には難しい部分もあるのが現状ではないでしょうか。

今日、私が心理士として皆さんにお伝えしたいのは、この「実際には難しい」部分を解決するためにどうしたらよいか、という課題に役立つ心理学的なアプローチについてです。

相手が置かれた状況を理解し、その働き方を応援していくために必要なのは、組織のなかでのコミュニケーションスキルです。人の悩みや困難は、そのほとんどが人間関係です。自分が困っているときにSOSを発信できること。誰かのSOSをしっかりと受けとめられること。その問題を皆で考えあい、解決のための作戦を立てていけること。心理学的な人対人スキルや支援スタイルをもって、よりよい人間関係を築くことで、そこで働く人たち皆が安心して自己表現でき、能力を発揮でき、結果的に組織全体の「健康度」がアップしていくのです。

相手を「理解する」ために身につけておきたい、 基本的な「人対人スキル」とは

では、組織のなかの関係づくりを考えるなかで、まずは相手を理解することについて考えていきます。

●聴くということ、共感ということ

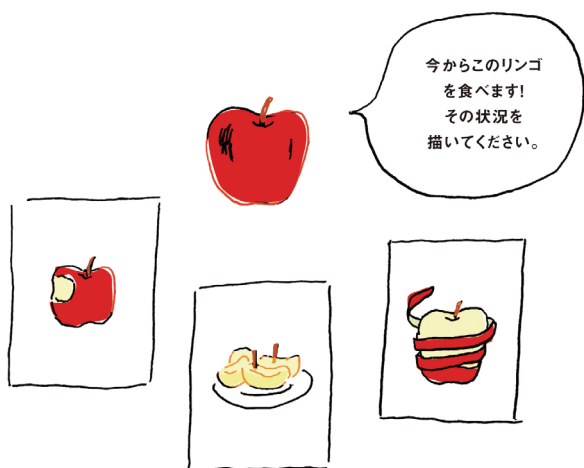
相手を理解するためには、まず相手の話を「きく」ことが必要です。子育て中の同僚が「会社をどうしても休めないときに限って子どもが熱を出すから困ってしまいます」と話をしたときに、その声と内容が耳に入って情報として理解するのは「聞く」です。「熱が出て、どんなふうだったの？」などと相手に尋ねるのは「訊く」です。そして、もっとも重要なのが「聴く」ということ。相手を感じていることを、相手の状況を思いながら、しっかり心を傾けて「聴く」こと、それが相手に対する「共感」につながっていきます。

「ああ、わかるわかる。大変だよ。みんなそう言うよね」というのは「同感・同情」の段階で、「共感」までは到達できていません。「大変ね」の先に、一番困っているのはどこのことか(会社を休めないことなのか、病気の子の預け先がないことなのか)、私たちはどの点を助けたいのか(仕事を代わってあげることなのか、在宅作業ができるようにすることなのか)など、本当に相手がかかえている困り感をていねいに確認し、応援しようとしている私たちの認識をそこに一致させていくことが大切です。

●違いに気づき、ズレや誤解を小さくしていくということ

突然ですが、こんな実験をしてみてください。「ここにリンゴがあります。このリンゴを今から食べようと思います。その状況を描いてください」と指示をします。すると、描いた絵は誰ひとり同じものにはならないと思います。伝えている言葉は全く同じでも、同じ絵は出てきません。なぜかという、一人ひとりに、これまで生まれ育ってきたなかで得た、自分なりの認知の方法があるからです。

誰かの困り感を何人かのスタッフで考えていくときに、認識のズレや誤解が生じているのは当たり前のこと。そのズレや誤解が小さくなっていくように確かめあいながら、理解しあっていく努力が、コミュニケーションです。



互いに理解しあえる関係づくりは適切な自己表現から～アサーションの活用～

相手はどう思っているかを理解するには、自分は相手にどのように思いを伝えているかの振り返りから始めます。

●言いたいのと言えない、がほとんどの日本の組織

Aさんは、自分の仕事の状況から今日は定時に帰れると予想し、朝、奥さんに、「今日は子どもをお風呂に入れる」と約束をしました。でも終業時間が近づいたころ、「これを明日の会議までに間に合わせるために、残業を手伝ってくれないか」と頼まれました。Aさんは、奥さんとの約束を守りたいと思いつつも、それは言えずに「わ

かりました」と答えます。

実は日本人のほとんどが、この「言いたいのと言えない」タイプです。決して納得しているわけではなく不満はあるのに、それを表には出さずに、あきらめて従うのです。

●自分の言い分だけ、は過剰な自己表現

一方、同じ状況で「わかりました」と答えるものの、「やりたくない、どうして自分に言うのか」という不満を、語調や表情や態度から発散させる攻撃的なタイプの人もいます。また、「無理です、今日は先約があるので」と、あくまで自分の状況を優先させる人も、少数ですがいます。

●自分も相手も大切にする自己表現を目指そう

上記のどちらのタイプも、組織の関係づくりとして望ましいものではありません。相手の状況を思いやりながら、自分の状況もきちんと伝えるための自己表現として、アサーション^{*1}の考え方を活用していきましょう。

Bさんは、少し体調がすぐれない子どもを保育園に預けて仕事に行きました。いつもは7時まで預けられるのですが、今日は「6時に迎えに来ます」と言って預かってもらいました。しかし、チームの仕事に少し遅れが出ているため、みんなで頑張っって遅れを取り戻そうという会議が行われ、定時に帰りにくい状況になってしまいました。

この状況でアサーティブな自己表現をするには、どうすればよいでしょうか。

①自分の気持ち・考えを客観的にとらえる

おおよそ私たちは困った場面に遭遇したときに、相手のせいにしてしまいがちです。残業しようという状況を作られたから困っていると。でも、Bさんが困っているのはそこではなく、具合の悪い子どもを早く迎えに行くという約束をしていた自分の行動が、うまくいかないから困っているのです。

②相手が納得する事実を伝える

ですから、まずは「今日は子どもの具合が悪くて、6時までに保育園に迎えに行くと約束して預かってもらっています」と、自分の状況を伝えます。

③具体的な希望を述べる

そして「申し訳ありませんが、今日は定時で帰らせていただけますか」と、自分がどうしたいかを伝えます。

④具体的な提案をする

そのうえで、自分の希望だけを伝えるのではなく、「明日の午後、予定が空いているので、そこでこちらの仕事もできますが、いかがでしょうか」と、相手の意向と自分の状況をすり合わせて提案をします。

これがアサーティブな自己表現の仕方です。こうした表現を皆が意識的に行うことで、お互いに自分の状況やSOSを伝えあい、それをお互いさまで応援しあう関係づくりができていきます。

(※1)アサーション……1950年代のアメリカで心理療法として開発された、コミュニケーション技法のひとつ。「人は誰でも自分の意思や要求を表明する権利がある」という立場に基づく適切な自己表現のこと。1960～70年代には人種や女性などの人権擁護運動への活用にもつながっていった。日本には1980年代に紹介され、学校や企業、医療機関などの対人スキルアップトレーニングにも取り入れられている。

困難解決のための協力的な チームワークづくり～アドラー理論の活用～

一緒に働く仲間たちとの協力的な人間関係を築いていくのに役立つ、もう一つの考え方として、アドラー理論^{*2}があります。

● 共同体感覚をもつ

アドラー理論というのは、よりよい未来、こうなりたいたいという目標に向かって行動するという前向きな思想です。これを組織にあてはめて考える場合、まずは一人ひとりが「共同体感覚を身につける」という目標を持っているいただきたいと思います。

相手とともに生きているという感覚、相手と結びついて仕事をして、組織のなかで自分が役に立っているという感覚が持てる職場にしていこうということです。

● 勇気づけのスキルを身につける

この共同体感覚を伸ばしていく方法として、「勇気づけ」があります。

たとえば子どもがお手伝いをしている場面をみたときに、「えらいね、じょうずだね」という言葉が自然に出てくると思いますが、これは「勇気づけ」ではなく、自分の

価値観に基づく評価です。

ここでいう「勇気づけ」は、評価ではなく、自分の気持ちを表現していくことです。「手伝ってくれてありがとう。助かったよ」と、相手の行動が自分にとって有益だったということ、言葉にして相手に返してあげることです。これを組織のなかで意識的に言葉にして表現しあうことが大切です。

私は人の役に立っている、能力があるということが、その人自身が持っている心のエネルギーを豊かにしていきますので、その場面をどれだけ作っていけるかということが大切になります。そして、これは誰かが一方的に行うのではなく、双方向のコミュニケーションとして行われる必要があります。一人ひとりが相手を勇気づけられる人になっていくこと、お互いがお互いの「支え手」になってください。

(※2)アドラー理論……オーストリアの精神科医、アルフレッド・アドラーが創始した思想と治療技法の体系。行動の原因ではなく目的を分析し、過去の体験より未来への目的の置き方を重視している。人間を社会的な存在として対人関係の分析を重視した対人関係論を特徴としている。

相手を「支援」するための2つの方法論 ～親子支援、学校支援の現場から～

ここまで、どのように人を理解し、自己表現をし、よりよい関係づくり、組織づくりをしていくかをお話ししてきました。

ここからは、そのような組織づくりをしたうえで、実際に子育て世代や制約のある働き方をしている人、何か仕事で困難を抱えている人をどのように支援していかをお話しします。

● SOSに寄り添い、問題を整理し支えるファシリテーション支援

親子支援の場では、ファシリテーションという支援スタイルをとっています。

親になるというのは、ゼロからのスタートです。現代では赤ちゃんに接した経験がないまま親になる人がほとんどです。自分が世話をしなかったら、どうにかなってしまう小さな命を育てている、その不安は相当なものだと思います。

そこで私たち支援者がすることは、「指導」ではありません。うまくいかないと混乱して訴えてくるお母さんは、子育てに自信をなくし、心のエネルギーが落ちています。そこで、どういうところに困っているかをいっしょに整理していくと、すべてがうまくいかないのではなく、じょうずにできているところも見えてきます。うまくできている部分があることに気づき、うまくできる力を使って解決できる方法を一緒に考えていくと、お母さんは自信を回復して、また頑張っていこうと思えるようになっていきます。

こうして自信を取り戻したお母さんは、次の世代の新しい月齢の赤ちゃんを連れてお母さんに、自分の経験を伝えて新しいお母さんを支える存在になっていきます。子育て支援の現場では、お母さん同士が、互いの問題に対して、いろいろなアイデアや意見を出しあって、あるときは支援される側になり、あるときは支援する側にもなっていく光景がみられます。このような関係性は、組織のなかでも応用できる支援スタイルになると思います。

●問題に対する見方や対応を工夫し組織全体を変えていく コンサルテーション支援

学校支援の場では、コンサルテーションの支援を行っています。

児童が困った状況を起こしているときに、先生から「ど

うしたらいいか」と相談があると、私は先生に対して助言や対応工夫を伝えます。

そして、先生がその方法をもって児童への対応を変えていくという形で、私は間接的に児童を援助することになります。「Cさんがなかなか席につかない。クラスも荒れているので、どうかしてほしい」という訴えに対して、Cさんが席につかないのはどういうときか、なぜ席につかないのかを先生とともに分析しながら、Cさんに対する先生の見方や対応方法を新たに見出してもらい、Cさんが席につけるようにし、クラスという組織全体が変わっていくように応援していきます。

このときに大切なのは、この問題を担任の先生とCさん、あるいはクラスだけの問題にしないことです。管理職の先生、同じ学年の先生、養護の先生など、担任の先生と児童にかかわりのある先生にもいっしょに考えてもらいます。

ここで、担任の先生が取り組んでいることや今できていること、次のステップとしてどんな方法で対応していくかを具体的に話すことで、クラスの状況をほかの先生にもわかってもらい、「この問題については、D先生がいっしょに対応してくれるとうまくいくと思います」というように、ほかの先生がもっている能力を活かせる方法を提案していきます。こうして、困難な状況に対して、支え手を一人、二人、三人と増やしていく。それは組織のなかでもできるのではないのでしょうか。

育児休業から復帰したばかりで働き方に悩んでいる社員と上司がいる場合に、社員と上司の1対1で向き合うのではなく、誰ならこの問題を解決する支え手になるかを考え、たとえば育児をしながら仕事を続けている先輩女性社員に育休復帰後のお母さんの気持ちを代弁する役割をしてもらう、若手の独身男性社員に仕事のサポートに入ってもらおう、育休後の女性社員を部下にもった経験のある管理職に上司の側のサポート役になってもらうというように、問題解決に役立つ枠組みを作っていくと、一人ひとりの役割意識や支援に対する思いが変化していき、組織全体が化学反応を起こしたように変わっていくと思います。



ダイバーシティPressチームの制作物ご紹介

働く人のメディア【企業・労組誌】への記事提供

「企業・労組誌」は、深掘りした当事者観のある誌面作成で働く人の課題に応える貴重なメディアです。働きながら育児（介護）など「制約ある働き方への関心・共感」が高まるなか、多彩なジャンルの企業・労組誌から、赤ママ社ダイバーシティ編集部がもつコンテンツ「再利用」やネットワーク・取材編集力を活かした「新規記事作成」へのご相談が多く寄せられています。今回は新規取材での誌面作成にご協力した7回にわたる連載記事をご紹介します。

【金融系産業別労働組合 機関誌】で7回シリーズ記事を作成

女性の育休取得率、復帰率はともに高い金融系業界ですが、こうした現状に満足することなく誰もが多様な働き方ができる環境の実現に向けて、制度の整備のみならず制度を円滑に利用できるような風土の醸成のために、両立への関心喚起と理解浸透を目的に「育児・介護と仕事の両立」をテーマとした全7回のコンテンツを企画しました。

一人ひとりが望む働き方を実現するためには制度を充実させるだけではなく、その制度を十分に生かす環境を醸成することが肝要。めざす働き方の実現に向けて、両立制度を利用する人、職場で支える人、それぞれの立場でまず何ができるかを自らが考え、行動できる内容の記事を提供しました。

●育児と仕事の両立をテーマに、連載3回……渥美由喜氏（民間企業のダイバーシティ&ワークライフバランス研究部長）が執筆。

●介護と仕事の両立をテーマに、連載4回……嶋崎博章氏（社会保険労務士法人 石谷事務所 東京オフィス所長 特定社会保険労務士）が監修。

育児・介護を取り巻く現状について、課題や事例をやわらかく、わかりやすく紹介いたしました。読者アンケートでは、多くの方から支持をいただき「旬な内容で満足だった」という回答をいただきました。



Vol.1～6まで、職場の課題感に密着の記事内容

「育児・介護を取り巻く現状」渥美由喜

- Vol.1
 - ・働きながら子育て・介護が当たり前の時代に
 - ・先進企業に起きているハレーション
 - ・「全体最適」にしなければ失敗する
 - ・組織や人生を持続可能にするには

「知っておきたい制度と職場の心構え」渥美由喜

- Vol.2
 - ・半年間は従前所得の半額以上に
 - ・1ヵ月80時間までの就業も支給対象に
 - ・両立を考えると生産性も上がる
 - ・出産前からの業務改善がカギ
 - ・制度の利用や支援をきっかけに働きがいのある職場づくりを

「男性の育休取得の低迷から両立に向けた問題点を探る」渥美由喜

- Vol.3
 - ・実態は「なんちゃって育休派」
 - ・なぜ取得率を高める必要があるのか
 - ・男性の3割が「育休を取りたい」

「介護と仕事の両立を考える①」嶋崎博章（監修）

- Vol.4
 - ・4人に1人が高齢者の時代
 - ・要介護（要支援）認定者数が急増中
 - ・仕事をしながら介護する人が急増中
 - ・育児と介護の比較からわかる介護の特徴
 - ・介護離職しないためには事前の備えを

「介護と仕事の両立を考える②」嶋崎博章（監修）

- Vol.5
 - ・知っておきたい公的介護保険制度のしくみ
 - ・民間の保険やサービスもさまざま
 - ・介護休業を取得して仕事との両立環境を整える

「介護と仕事の両立を考える③」嶋崎博章（監修）

- Vol.6
 - ・事例紹介
 - ・介護の3原則 隠さない・相談する・制度を利用する
 - ・生活費を稼ぎながら介護の一翼を担うために

※7回目は製作中です。

御社メディアの企画・制作を、お手伝いします。

豊富なコンテンツの再利用から新規取材・記事作成まで、どうぞご相談ください

人事・労組・健保の皆さまと共に考える

ダイバーシティPress

<http://www.hataraku-ikuji.jp>

※ダイバーシティPressPDF版の無断使用、転載、転写、複写はご遠慮願います。記事をご利用されたい方は、ダイバーシティPressチームまでご連絡下さい。