

職場のメンタルヘルス

第9回

「声かけ」と「情報共有」で人間関係を強化するマネジメント

KATO TAKAYUKI

加藤貴之

メンティグループ 代表取締役・コンサルタント

Profile



1962年生まれ。早稲田大学卒業後、米『フォープス』日本版編集者、日本産業カウンセリングセンター・コンサルタントを経て、メンティグループ代表取締役・コンサルタント。

マネジメントの視点からのメンタルヘルス対策を中心にコンサルティングや研修を行っており、金融機関・官公庁等のマニュアル策定にも携わる。

情報サイト「ストレスケア.com」の編集長も兼ね、著書に『ストレス解消ハンドブック』(PHP 研究所)がある。日経ビデオ『メンタルケアの聞く技術』、PHP ビデオ『メンタルヘルスケア実践のポイント』の監修も行っている。



コミュニケーションの「量」が人間関係を向上させる

今回は、マネジメント・スタンダード6項目のうち、残りの項目「リレーションシップ」について見ていきます。

「リレーションシップ」とは、良好な人間関係づくりのことです。人間関係づくりの重要性については、よくご存じの方が多いと思いますが、ここでは、メンタルヘルス面から見たポイントを3つ挙げておきたいと思います。

1つ目は、コミュニケーションの「量」です。

メンタルヘルス不調になった人の中には、「仕事が忙しくて、職場で誰かと話をしている余裕すらなかった」という人がかなりいます。「上司に相談しようと思ったけれど、忙しそうだから、個人的なことを持ちかけるのは気が引けた」という人もいます。上司のほうも「忙しく働いてもらっている部下たちに、何度も話しかけるのは申し訳ない」と、気を遣ってしまうことがあるようです。

上司と部下が普段からよく会話をしていれば、上司は部下の不調に気づきやすくなり、部下も上司に相談しやすくなります。反対に、普段の会話が少なくいと、不調が見逃されたり、不調を悪化させてしまったりする可能性が高くなります。

不調を予防するための良好な人間関係を築くには、コミュニケーションの「質」と「量」が決め手となりますが、現在の職場の状況は、コミュニケーションの「質」を問う以前に、「量」が減ってしまっているケースが数多く見受けられます。



短い「声かけ」で、人間関係の基盤をつくる

忙しくて時間が足りない中で、簡単にできるコミュニケーションとして、「声かけ」があります。海外では「クイック・インフォーマル・チャット」と呼ばれることもあります。

「クイック」という言葉からわかるように、素早くできる会話です。会話の内容は、仕事とは関係のない「インフォーマル(非公式、私的)」なことの方が、効果的とされています。雑談的な会話をときどき行うことが、人間関係を築くうえで重要なのです。

毎日の「おはよう」「お疲れ様」などのあいさつのおかげを利用して、たまには「今日は暑いね」とか「昨日のサッカー見た?」といった身近な話題を付け加えていくと、比較的スムーズに短い会話を行うことができます。

声をかけるときには、「〇〇さん」「〇〇くん」と、名前を添えると、いっそう効果的です。名前を添えることで、その人の存在を認めてあげることもつながります。

声かけや短い会話は、数秒～1分程度ですむものですから、忙しくても、できないことはないはずです。管理職の方は、「すべての部下に1日1回は話しかけよう」と心がけておくと、コミュニケーションの「量」が増え、リレーションシップを良好に保つ基盤となります。



「情報の共有」で、人間関係を強化する

2つ目のポイントは、「情報の共有」です。

仕事をするうえで、十分な業務情報を持っていないと、仕事が行き詰まって、ストレスが生じることがあります。上司が部下に対して、必要な情報をきちんと伝えることが、仕事を円滑に進め、情報不足によるストレスを軽減させることにつながります。また、部下が持っている現場の情報を丁寧に聞いてあげれば、部下は「自分の話を聞いてもらえた」と感じてくれます。

このようにして、情報共有を心がけていくと、人間関係が少しずつ強化されていきます。

一般的に、「秘密」を共有している間柄は、かなり密接な人間関係と考えられています。業務や個人

的なことに関して、「二人しか知らない情報」の共有にまで至れば、人間関係のつながりはいっそう強くなっているはずです。



孤立化のリスクを避けることも大切

3つ目のポイントは、孤立を防ぐことです。

人間関係のストレスは、関係が密接過ぎて生じるケースもありますが、その反対に、関係が乏しいために生じる場合もあります。

職場内で孤立することは、精神的に最もつらい状況の1つです。寂しい気持ちや不安感が高まり、心の不調が起こりやすくなります。また、1人だけ情報を伝えてもらえなかったり、誰からも口を聞いてもらえなかったりすると、次第に仕事の成果が下がっていき、周囲からの視線がますます厳しくなるという悪循環も生まれます。

メンタルヘルスの観点から言うと、「孤立」は一番リスクの高い状況です。したがって、管理職の方は、職場で孤立している部下がないかどうかを、きちんと確認し、対処していく必要があります。

なお、工場内においても、オフィス内においても、外出先においても、1人で行う業務が多いと、他の人と話をする機会が減って、孤立化が進む可能性があります。欧米では、「ワーキング・アローン(working alone)」の状態と呼ばれ、安全衛生上、管理者はとくに気をつけなければいけないこととされています。また、1人だけで業務を担当していると、調子が悪いときに、他の人に頼ることができず、不調を悪化させてしまうこともあります。

部下に単独での業務を行ってもらうときには、定期的に状況を確認し、常にフォローをしていくことが必要です。

また、普段から、なるべくたくさん声をかけ、情報共有を心がけていくことも、孤立化を防ぐ有効な手法となります。