

よりよいコミュニケーションを目指して ～自分を知り、相手を知り、違いを受け入れる～

厚木精華園 生活1課 谷畑 喬峰
厚木精華園 生活1課 杉浦 里穂
芹が谷園舎 生活1課 入澤 宏彰

1.はじめに

1人1人コミュニケーションスタイルには違いがある。今回発表するのは、この1人1人の「違い」「持ち味」を知ること、その違いを受け入れ力に変えていけるコミュニケーションスキル。「トゥルーカラーズ」についてである。前回は、このコミュニケーションスキルについて研究援助で取り組み、学びを深めた。「違いを知る事で、その違いを力に変えていける！」この意識があれば、チームワークを向上させることができ、仕事もより良い物になるのではないかと。そんな思いから、今回の研究援助事業では「トゥルーカラーズ」を実際に取り入れている施設に見学に行き、実際の導入例について知ることとした。

2.「トゥルーカラーズ」TCとは

この先「トゥルーカラーズ」はTCと呼ぶ。

TCとは気質・行動パターンやコミュニケーション・ギャップなどに基づいて作られたアメリカ発祥のプログラムである。オリジナル性を守り、誤解を招かない為に著作権を大切にしている。その為、使用されているテキストの内容やイラスト等はこの場でご紹介する事ができない。このプログラムは、ワークを通して自分で気づきを得る為の体験型プログラムである。受講していない方には伝わりにくい部分もあると思うが、私達が体験し、感じた事を発表する。

TCとは、アメリカの心理学者による気質と行動パターンの研究をもとに発展させた、体験型プログラムのことである。心理学の難しい用語を使うことなく学ぶことができる。TCプログラムでは、「気質と行動パターン」を色におきかえて呼び、使いやすいようにしている。色合い自体に意味はなく、色彩心理学や好きな色とは関係ない。

入門講座ではそれぞれのカラーが自分の中でどう機能しているのかを、ワークを通して体験しながら、見て、聞いて、感じ、グループの力を通して学ぶ。

TCプログラムの3つの柱は「自分を知る」「相手を知る」「違いを受け入れる」である。私たちは、考え方が異なる相手を理解できずに苦労したり、自分本来の気質に気づかず、周囲に合わせて無理をすることがある。

それでは実際にTCの中で使われている『カラー』とはどのようなものなのかを説明する。先程も説明したが、TCでは主に4つの気質を大きく取り上げており、それぞれの気質を、親しみやすいように『カラー』と呼んでいる。4つのカラーは4つ全てが私たちのなかにあり、個人によってカラーの強弱が異なる。

3.4つのカラー紹介

これから4つのカラーを紹介する。自分の性格と照らし合わせながら、なにか共感できるものはないかを探してみたい。

【ゴールド】は、安定を必要とし、秩序と責任を大切にしている。安定を必要とする【ゴールド】にとって何よりもストレスとなるのは、予定がくずれたり、突発的な事態で手順やルールを乱されることである。もともと日本はルールや枠組みを重視する社会や国民性が強く、ゴールドの傾向が強い人は、過剰に責任を背負い込みやすい。あらゆる物事を間違いなく進めなくてはいけない。状況を把握していきたい。こうして心を消耗してしまいがちである。

【ブルー】は、人間関係を重視し、調和とつながりを大切にしている。人間関係を重視する【ブルー】にとっては、相手と分かりあうことや、誰かの期待に応えて役立つことが大切である。その為「相

手とわかりあえない」「役に立っている実感が無い」という関係はストレスになるのである。もともとブルーは「気疲れ」しやすい。周囲の意向を「察して」動くためにエネルギーを使うので、お互いが察しあう事がスムーズにいかないと、へとへとになるのである。

【オレンジ】は、自由に生き、自由と挑戦を大切にしている。【オレンジ】は本来、自由に生きることが大切にしている。ところが日本ではまわりに合わせる事が大事にされ、周囲の方針に従うことや、周囲との和を保つことを期待される。これがオレンジにとっては「縛られる」と言う事になり、ストレスと感じる。人によっては小さい頃から自分勝手とみなされ、自分本来の持ち味をマイナス面としか自覚しなかったり、長いあいだ奥にしまいこんでいることもあるのである。

【グリーン】は、関心あるテーマ、自分が納得できること、集中できる時間と空間を必要とし、探求と思索を大切にしています。【グリーン】が力を出すために欠かせないのは、「関心あるテーマ」「自分が納得できること」「集中できる時間と空間」。これが得られないことはグリーンにとってはストレスになる。たとえば、無駄だと感じる作業を強制されたり、急かされて自分のペースを保つことができなかつたり、いわゆる世間話…どれも苦手だ。グリーンにとっては、人間関係や場の空気といったことより、自分で考えた客観的な事実と理論の筋道が大事なのである。

4. 第1～4カラーについて

誰でも自分の中に、これら4つのカラーすべてを持っている。一番強く出るカラーから順に第1～第4カラーまでを並べて気質を表現する。第1カラーは本来の、持って生まれた気質のカラーである。私たちの行動には、第1、第2カラーの影響が強く出ている。一方で第4カラーは、弱みやストレスのもとになることが多い。それは、自分がうまく使えていないカラーだからである。例えば第1カラーがオレンジで、第4カラーがゴールドの場合、自由に臨機応変に動きたいオレンジの気質がつよいのに、計画に添って枠を決めて動く事を強いられると、ストレスに感じるのである。

この4つのカラーを、相手との関係や状況、

上司、部下、母親などその時々役割によって、私たちは日常的に配分を変えて使っている。こうして4つのカラーを知ることで、自分の「個性と強み」に気付くことができる。苦手だった相手の「考え方・感じ方」や「大切にしているもの」が理解できるようになるのである。

この「違い」を尊重することで、人間関係がスムーズになり、ストレスが減少する。「違い」を前提にしたコミュニケーションや協力する力を磨くことで、自分本来の力を発揮しやすくなり、チームとしての力も伸ばすことができる。何より、相手の「気になる行動」ではなく、「大事にしている価値観」に焦点を当てて話すことにより、視点はマイナスからプラスへ転じ、感情はいったん横へ置かれ、冷静に対処することができるのである。

5. 実際にTCを取り入れている施設見学

ここからは私達が見学に行った、実際にTCを取り入れている静岡県にある社会福祉法人「信愛会」について紹介する。「信愛会」は、静岡県沼津市に本部を置き、高齢者・障害関連施設・保育関連施設等、全12施設を運営する法人で職員は650名おり、そのうちのほぼ全ての職員がTCを受講している。今回見学に行かせてもらったのは、特別養護老人ホームの土肥ホームと、和みの郷。ともにデイサービスや居宅介護支援やグループホーム、訪問介護、地域包括支援センターなどを設置している施設である。

信愛会がTCを知ったのは2008年。コミュニケーション力向上の為、招いていた講師から紹介されたのがきっかけだった。そもそもコミュニケーション向上が必要だと取り入れた理由について、施設長とセンター長に話を伺った。

福祉の現場では、利用者・家族・職員同士の関係が、さまざまな悩みの種となる。良かれと思いき、とった行動が受け入れられず、逆に誤解されてしまう。リーダーとしてスタッフ育成に悩み、自信をなくすこともある。介護現場では2～3名のスタッフで1つのチームとして勤務することが多く、苦手な相手と組む一日は相当なストレスを抱えることになる。これ以上我慢できない、ここは合わないと言って去っていく職員も多いたとの事だった。この状況をどうにかしなくてはいけない。職員が自らの能

力を発揮し、安心して働けるようになって欲しい。職員の育成にも力をいれたい。そんな思いから、理事長を中心とし、施設長、研修委員などなど、現場を知るスタッフも共に検討を重ねた。しかし、コミュニケーションスキル向上研修として、当時はコミュニケーションを課題とし、交流分析等、それに合わせた研修に取り組んだが、どれも継続性があるものではなかった。コンサルテーションをいれたり、色々なコミュニケーション研修のプレゼン等を行っていく中で、TCプログラムはこの状況を改善するツールになるのでは……という当時の研修委員長のヒラメキによって、即、導入が決まったとの話である。

翌2009年には、TC「入門講座」を2回実施。その中で、今後は法人内でTCの研修を定期的に行なえるよう、職員がTCの講師の資格であるファシリテーターを取得することになり、まず現センター長の黒川さん、続いて現施設長の生田さんが養成講座に参加し認定を受けた。2010年には、いわば役職者への「お披露目」として、法人の課長級以上を集めたTC入門講座が行なわれた。当時まだ初心者マークだった黒川ファシリテーターにとっては、理事長を含めて半信半疑だった職場の上司や同僚に「素の自分」になってもらう場をつくる、という高いハードルだったが、見事に成功し、TCプログラムの効果と楽しさを、役職者や管理職の皆さんが実感する半日となったとの話であった。

以来、「コミュニケーション力向上研修」として、TC講座を、信愛会の研修体系に位置づけ。常勤、非常勤、また職種を問わず職員すべてを対象として計画し実施。「入門講座」は年3回、「実践講座」は年2回行われており、現在で、650人全ての職員がTCを受講しているとの話であった。

6.職場にTCがあって良かったこと

TCというツールが職場にあって良かったと思うことを伺ってみたところ、以下の意見を頂いた。

第1位 ストレス軽減

相手の行動が信じがたいものであった時なども、「カラー」で考えると、相手の行動も受け入れられ、ストレスを感じた自分にも納得がいく。前向きに捉

えることができ、自分を責めたり相手に怒りを向けたりして無駄に悩む時間が減った。

第2位 課題解決

職場で問題が起きた時、「何が起きているのか、なぜそうなったのか」を分析するが、他のカラーの意見を聴くと、自分の見えなかったこと気づけなかったことが素直に理解でき、問題の輪郭、奥行きが以前より捉えやすくなったと思う。解決方法についても、どのカラーの意見が有効か、どのカラーに配慮した方が良いかなど判断しやすくなり、なにより、お互いのカラーを前提に意見を交換する時は、本当にラクで、楽しい。

第3位 効果的なコミュニケーション

例えば第1カラーが安定と計画性を大事にするゴールドさんに新しい仕事を出す場面で、「自由にやってみて！」と伝えたところ。ゴールドカラーの方は『自由に』って言われてもどうしていいのかわからないと答えが返ってきた。…自由が大事なオレンジの私には衝撃的なひとことだった。この一件を、ゴールドカラーの上司に相談したところ、目的とリスクや条件を挙げたうえで仕事を任せたいほうが良い。自由という言葉を使うと、どうしたらいいのかわからないので、言わないほうが良いとアドバイスされた。気質の違いは、想像を超えることが多くある。そこで本丸を攻める前に、相手と同じカラーを持つ「別の人」に参考意見をもらうことで、相手のカラーに合った伝え方を工夫することができるようになる。

上司と部下の共通言語、コミュニケーションツール

講座ではたいてい、ある「お宝」を披露している。それは、役職者への「お披露目」TC講座でのグループワークの模造紙である。この研修は信愛会にとっての歴史的講座。法人理事長も、本部の事務長も、介護施設の施設長、保育園園長も参加している。総勢34名の役職者や管理職の皆さんが、カラーごとにグループを作り、自分たちの「楽しみ、長所」「嫌なこと、イライラすること」「モット

一」などを色とりどりの模造紙にまとめている。この模造紙によって上司の「素のままの姿」が講座で披露されるたび、職員の大きなよめきや笑い声が起り、なんとも言えない一体感が味わえるようだ。上司と部下の共通言語、コミュニケーションツールがうまれる瞬間である。

7.現場をインタビューして

施設見学をしながら現場にいる職員一人一人にもインタビューをし、以下のような意見を頂いた。

- ・各カラーごとに持っている感覚は大きく違うんだと感じた。それまではわからなかったが、TCを知ったことで、だからそうだったんだ！！と納得がいった。
 - ・実は自分や相手が大切に感じていた事は何か分かった。相手に対して許せること、許せないこともわかった。許せないことはストレスの要因となっていることがわかり、ストレスの要因を回避できるようにもなった。
 - ・職場全体がTCを知っているので、お互いに配慮して協力しあうことができる。
 - ・問題を抱えた職員に対して、カラーをみながらお互いに配慮することができるようになった。
 - ・仕事の中ならカラーを通して役割等を進めている。お互いがカラーを知っていることで力を発揮しやすくなっている。
 - ・お互いにフォローしやすい。
 - ・自分の大事にしているもの。相手の大事にしている物は違うから、それを大事にしている。
- といった内容が聞かれた。

8. TC を実施する中での課題など

ここで TC を実施する中でうまくいかないことはないのかについて、伺った。

実際、TCを取り入れた当初はまだ全体が実施していないので共通認識には至らない状態だった。しかし、TCを受講した人たちがいきいきと楽しんでいる姿をみて、周囲の職員も受講したいと思うようになった。全体が受講するには数年かかりま

したが全体が受講することで、共通認識へとつながっていったとの話である。

また、講座に参加するにあたってただ参加するだけでは目的がなく終わってしまうことがあった。その為、TCの実践講座を実施するにあたって、事前に動機付け面接というものを実施している。自分が何を目的として講座に参加するのか、動機付け面接では課長と課員が書式にかきこみ、それをもとに面接を実施。この面接を事前に行う事で、より講座を充実したものにし、実践でも活かす事ができるようになったとの事だ。

今では周辺住民に対しても TC 研修を開催し、募集した当日に満席になるほどの好評を得ているとの事である。

9.まとめ

施設の見学に行き、何より印象的だったのは、あたり前にTCが存在しているという事である。会う職員ほぼ全員に声をかけてTCについてのインタビューを行ったが、施設の職員全員がTCを実施し、知っている為、違和感を持つことなく、共通言語としてTCが存在しているのだということがわかったのである。

自分の大事にしているもの。相手の大事にしている物は違うから、それを尊重していると、いきいきと話す姿をみて、皆がお互いを知り合い、その違いを受け入れて力に変えているのだと改めて感じた。

コミュニケーションスキルを学んで、急に全てが変わるものではない。しかし、相手は「こうかもしれないな」だから「こうしてみよう」と日々試行錯誤してコミュニケーションを積み重ねることで、相手に届く伝わる言語になるのではないか。そしてそれが【自分を認め、相手を認め、違いをうけいれる】事に繋がっていくのだという事を学ぶことができた。

今回施設に見学に行くことで、TCのように組織全体に共通認識があれば自分と相手の大事にしているものを尊重することができ、コミュニケーションをより円滑にできるのだということがわかった

今後もTCで得た学びを活かして一人ひとりの違いを大切に、持ち味を活かすことができるようなコミュニケーションを目指していきたいと思う。

令和元年度 研究活動援助事業③

～参考文献～

「トゥルーカラーズジャパン」ホームページより引用

(<http://truecolorsjapan.jp/>)

「信愛会」パンフレットより引用