

# 報告ダイジェスト

- ・新しい家での生活・皆さんの声 (報告1)
- ・高齢障がい連携会議に参加！ (報告2)
- ・「葛藤・対立の時代のリーダーシップ」研修報告 (報告3)

## 報告1 新しい暮らし・皆さんの声

7月7日に旧えびす・ぱれっとホームからの引っ越しを終え、新たな7人の生活がスタートしました。入居時には、「(外階段だった)えびすと比べると、中に階段があるし、建物もきれい」「部屋もベッドもきれい!」と、みなさんの声が弾んでいました。えびすホームでは4人が暮らしていましたが、新たに3人が加わり、いこつとで暮らしていた2人にとっても仲間が一挙に増えたこともあって、最初の頃はお互い戸惑いにはありましたが、挨拶はしっかりできていて、気になる人には直接話しかけてりしています。企業で働いている人が3人いて帰りが少し遅いため、夕食も全体でいっしょには取れませんが、遅く帰ってくる人には「お帰り」の声を自然とかけていて、雰囲気がとても良いです。

### ●入居者・アルバイトの声

Oさん：きれいなホームでよかった。  
お部屋も新しく、とても気に入りました。  
Aさん：楽しく生活できています。  
良かったです。  
Mさん：ぱれっとホームがきれいになって  
良かったです。生活が楽しいです。

Kさん：生活が楽しいです。

Iさん：とても住みやすいです。

Kさん：食事の時には賑やかだし、とても住みやすいです。

Nさん：乾燥機があって、洗濯物が生乾きにならなくて快適です。

Aさん(アルバイト)：みなさんが安心して暮らせる場所にしていきたいです。

### ●七色のレインボーカラーを出して

7人の個性豊かな人たち、お姉さん役の人のもいれば優しいおじさん役の人のもいて、サザエさん一家のような、ひとつ屋根の下で和気あいあいとゆったりとした時間が流れていきます。このような空間をいつまでも大事にしていきたいですね。

りじちよう (理事長/ぱれっとホーム施設 長) しせつちよう そうまひろあき 相馬宏昭



【お互いを尊重し合って仲のいい雰囲気】



## 報告3 高齢障がい連携会議に参加！

7月25日に区役所で行なわれた高齢障がい連携会議に参加しました。この会議は、高齢者福祉の分野と障がい者福祉同士の切れ目のない支援やスムーズな移行のための情報共有とネットワーク作りを目的として、数年前から始まった連携会議です。

### ●前半

「障害福祉サービスより介護保険サービスの移行について」の事例を元にしたパネルディスカッションを行いました。障害者総合支援法では65歳になった時に、障害福祉サービスに相当する介護保険サービスがある場合は、基本的に介護保険サービスを優先して利用することとなっています。65歳になったタイミングで本人の状態に大きな変化が無くとも利用するサービスが大きく変わることとなります。そのため特に障害福祉を利用していた人が高齢者福祉に移行する際に本人や支援者が混乱することがありました。障害福祉固有のサービスである行動援護、自立訓練、就労支援などは引き続き利用できますし、ケアプラン上介護保険給付で確保できないものは障害福祉サービスを利用できますが、65歳を迎えても安心して必要な支援を受け続けられるためには、どんな制度や仕組みがあると良いのか、現時点での課題や問題について考えました。

### ●後半

「チンゲンサイ」という言葉についてグループワークをしていきました。「ハウレンソウ」はチームで業務や活

動をする時に大切な《報告・連絡・相談》の頭文字を取ったもので、聞いたことがありましたが、「チンゲンサイ」は聞いたことがありませんでした。実際、事前のアンケートでも参加者54名中39人は知らないと回答をしていました。これは、《沈黙する・限界まで言わない・最期まで我慢する》という退職に繋がってしまう行動の頭文字を取ったもので、「チンゲンサイにならないようにしていこう」という風に使われているようです。これは、思っていることを話していこう、我慢しない様にしようという意味でもありますが、思っていることを話しやすい雰囲気に出来ているか、我慢しなくても良い職場に出来ているかなどを確認するものでもあります。一方でグループワークでは、プライベートな話を職場でしたくない人が増えている、すぐにハラスメントとして捉えられてしまうので新しい職員などへの接し方が難しくなっている等の意見もあり、上司や先輩側の立場からしても難しい問題なのだなと感じられました。

### ●まとめ

一日の多くの時間を費やす仕事を「やりがいがある」と感じながら働くのと「我慢しなくては」と感じながら働くのでは幸福度が大きく変わると思うので、一人ひとりの働き方や価値観を尊重しながら、コミュニケーションを取って働きやすい職場にしていくには、どのようなことが自分に出来るのか考えて少しずつ実践していきたいと思いました。

(おかし屋ぱれっと井上ムハンマド)

## 報告 3 「葛藤・対立の時代のリーダーシップ」研修

7 月～8 月にかけての 3 日間、NPO サポートセンター主催の研修「葛藤・対立の時代のリーダーシップ - 組織に変化をつくる NGO/NPO マネージャー実践プログラム-」に参加しました。組織開発コンサルタントであるトランジションサイクル株式会社の後藤拓也さんを講師として、組織を動かしていく上で避けられないコンフリクト(対立・葛藤)に向き合う方法を、分野は違えど同じく非営利団体で活動する 10 名の参加者と実践を交えながら学びました。

### ●原因論と目的論

まずはじめに、上司、部下、他セクション、ステークホルダー等、組織に関わる多様な人をマネジメントする立場になった際、役割の難しさ(情報の非対称性、コトを進めヒトと向き合う…等)に、時代性による難しさ(多様性の尊重、ハラスメント意識の高まり、人材流動性の高まり…等)も加わり、コンフリクトの発生はほぼ不可避であることを学びました。自分自身がコンフリクトを抱えることもありますし、対立する二者間のサポートをする場合もあります。また、自分自身を当事者とする他者とのコンフリクトを解消しなければならない場面もあるでしょう。

この研修ではそういった場面で、原因論(なぜ起こった?何が悪い?誰が正しい?)の捉え方ではなく、目的論(何を必要としている?何が起ころうとしている?)の視点で、今起きているコンフリクトはこれから起こるべき変化のために必要なことと捉えることが示されました。

### ●互いの痛みと願いにつながること

家庭や学校、職場等で相手と意見が食い違い、物事が上手くいかなかった経験は誰

にでもあるでしょう。この研修ではコンフリクトが発生した時に、実は自分も、そして相手も、自身の感情や願い(ニーズ)に無自覚なことがあると考えます。無自覚のまま先に進もうと問題の解決策を考え始めると、妥協や更なる不信、不満を生む可能性があるとしています。そこでまずは自分のニーズ、そこから生じる感情を探る練習をしました。そして相手のニーズ、感情を感じ取るコミュニケーションの手法をグループワークで実践しました。

#### ニーズの例

安定・調和・秩序・仲間・共感・高め合い・配慮・あたたかさ・尊敬・サポート・理解・承認・信頼・受容・ユーモア・成長・挑戦・貢献・選択・自由・探求・・・

#### 感情の例

##### 【満たされている時】

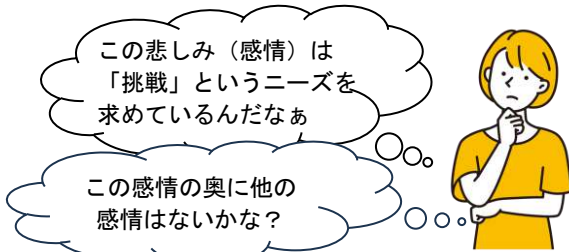
親しみがある・思いやりのある・夢中になる・ワクワクする・やる気のある・楽しい・感謝している・誇らしい・大丈夫だ・気持ちのいい・落ち着いた・達成感・・・

##### 【満たされていない時】

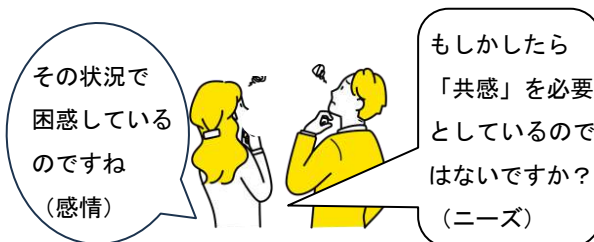
こわい・不安な・イライラ・恨み・うんざりした・混乱した・悔しい・うらやましい・疲れた・ためらい・落ち込んだ・憂鬱な・悲しい・傷ついた・後悔した・・・

印象的だったのは、参加者の多くがこれまでは問題解決型のコミュニケーションをとっており、今回の感情に焦点を当てたコミュニケーションを新鮮に感じたことです。確かにマネージャーは常に問題と向き合い、助言や解決を求められます。感情を挟むことはある種ご法度とされてきたようにも思います。しかし感情をテーブルに乗せ、そこから対話を広げる(≠感情的に話

す)ことで、立場や意見の相違を超えて、互いが同じ地平に立つ協力者となれると気づかされました。とはいえ、頭で思考したことを言語化することは慣れていても、身体と心で感じたことを表現するのは、実際にやってみるととても難しく、中々本当の感情とニーズに辿り着けませんでした。講師の後藤さん曰く、感情とニーズを扱うスキルは自転車に乗るスキルのようなもので、最初は怖くて何回も転びますが、練習して慣れると思いに慣れるようになるということです。



▲自分自身の感情とニーズを捉える



▲相手が感情とニーズにつながるサポートをする

## ●構造を捉える視点とメンタルモデル

ここまでは目的論に沿い、感情やニーズからコンフリクトを解消する対応策を学んできました。それに加え、コンフリクトの責任を個人に帰するのではなく、人が代わっても同じ状況であれば誰でもそうになってしまうような「構造」に気づくことも重要だと示されました。この考え方を「システム思考」と言います。

何か問題が起こった際に、表面的な問題にすぐ反応し解決を試みようとする、その奥に潜む構造の問題点に気づかず改善されないまま同じことが繰り返されることに

なります。裏を返せば、良い構造を築くことで、コンフリクトの緩和や予防に役立ち、良い循環を生み続けられるということです。

### 構造を構成する要素

- ①物理的構造(建物や配置)
- ②情報の流れ(誰がどの情報にアクセスできるか/フィードバックされるか)
- ③制度・ルール/報償・罰則
- ④文化・雰囲気
- ⑤目的・目標の共有/非共有
- ⑥アイデンティティ(自己定義)

そして構造を生み出す心理的な枠組み、前提のことを「メンタルモデル」と言います。「～べき」「～である」「～は正しい」「所詮～」等と言ひ表され、過去の経験から形成されることが多いのですが、組織においては個々人のメンタルモデルが異なることがすれ違いを引き起こします。メンタルモデルの存在自体に気づいていないことも多々ある中、それに気づき他の可能性や選択肢を探るプロセスが組織にとって大きなより良い変化への道となるそうです。

### メンタルモデルの例

- ・良いリーダーとは強くリードできる人である
- ・多少の困難を伴っても新しいことに挑戦すべきである
- ・できるだけリスクを排除して行動すべきである

⇒「もし、そうではなかったら？」の視点

### ●まとめ

今回同じような立場の参加者が集まり実践を交えて学んだことで、共有できる悩みや気づきがたくさんありました。社会課題に向き合う、意義ある組織だからこそ、活動を持続するためのコンフリクト解消の視点は重要であると学びました。そしてそのスキルは高めていくことができる、と希望を持つことができた研修でした。

(おかし屋ぱれっと/工房ぱれっと所長 玉井七恵)