



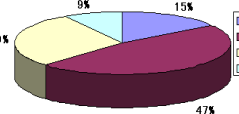
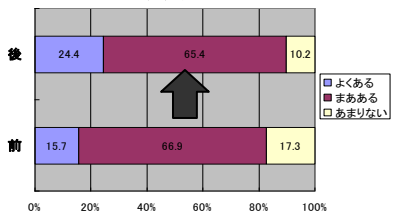


## 技術開発部門における職場コミュニケーション活性化

## EQを用いた相互理解推進の試み

ガイドラインステップ	キーワード (6つ以内)	・職場コミュニケーション ・相互理解 ・EQ	・対人対応力 ・ ・
5,6,7,8,9			
改善・取組 みの背景と 課題	<p>専門性、個別性の高い業務に従事する技術開発部門では、他者への関心の希薄さから、メンタルヘルス不調者の気づきが遅れる傾向にある。このような職場風土の中では、コミュニケーションが苦手な社員は相談できないまま悩みを抱え込み、メンタル不調に陥るケースも多いことが推測された。この状況を改善するためには、職場コミュニケーションを活性化し、相互理解のもとお互いの変化に気づける職場、さらには協力や相談がしやすい職場づくりが必要と思われた。</p>		
改善・取組 みの着眼点	<p>職場コミュニケーションを活性化し、相互理解のもと協力しあえる職場づくりのためには、従来のメンタルヘルスマネジメント教育では不十分と判断し、①単発の研修より継続的な介入が必要、②知識提供型の教育ではなく、自ら気づき、自らの職場の中で考え、メンバー同士が関わることで体得していくシステムが必要と考え、プログラムを作成した。年間3回、チーム単位で開催される職場懇談会の場で、ステップ1から3までを約3ヶ月ごとに継続開催した。EQ (Emotional Intelligence Quotient) は、自己及び対人の対応力を数値化することができ、自身の振り返りのツールとして有効と考え、プログラムの冒頭に実施することとした。(実際のEQテストは実務出版製のEQSを使用した。)</p> <p>また、毎年継続実施中の職場ストレス診断後のグループディスカッションも活用し、職場コミュニケーションの観点からも討議を持つよう設定した(下段ステップ2)。</p> <p>※EQとは自己と他者の感情をモニター・識別し、自分の考えや行動を導くために情報を利用できる社会的能力</p>		
改善・取組 みの概要	<p>事前準備: 主旨・内容説明と期待できる効果を責任者会議で説明、理解と協力を得た。活動は3ステップに分け、年間を通じて3回、チーム単位の懇談会にて開催した。</p> <p>【ステップ1】気づきを与える・・・EQテスト実施後、チーム単位で結果説明会を開催。対人対応力の低さから自身の課題に気づきを与えEQアップのメリットを説明、コミュニケーション力が求められる全員参加型ゲームを実施し、その必要性の認識向上をはかった。</p> <p>【ステップ2】職場環境から検討する・・・ストレス診断後のチーム単位のグループディスカッションにおいて、自部署の課題を振り返り、コミュニケーションがとれ協力しあえる職場作りについて改善策を検討した。</p> <p>【ステップ3】メンバー間の相互理解を促進する・・・①朝会における他己紹介で相互理解の促進。②チーム単位で、相手の立場に立ち、視点を転換するゲームに挑戦してもらい、EQ・対人対応アップをはかるとともに共感や仲間意識の醸成をはかった。</p>		

<p>写真・図表・イラスト</p>	<p>例1)【ステップ3】視点転換ゲーム: 設問に対して、回答者を選び、残ったメンバーがその人の回答を普段の言動から予測する。狙いは、回答者の情報を出し合う際、メンバー間でとらえ方の差異があることに気づいたり、新たな情報を共有すること。回答者自身は、メンバーから見た自分に新たな気づきを得ることで相互理解を深める。</p> <p>例2) 他己紹介駅伝: 紹介する人を事前ヒアリングする際、新たな発見や共感が得られ心の距離が短縮することを期待。紹介を聞くメンバーは、新たな情報でその人の多面的な理解が進むことを期待。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>【視点転換ゲーム】①回答者、回答中②回答者の回答をメンバーで予想中</p> <p>【他己紹介】③朝会における他己紹介</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>①</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>②</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>③</p> </div> </div>
<p>効果</p>	<p>プログラム終了時のアンケートでは、メンバー理解が進んだ、心の距離感が短縮したと肯定的回答を述べたのは、それぞれ 77%、62%だった。コミュニケーションの指標である職場あいさつについても、「よくある」、「まあある」合計で前 82.6%、後 89.8%と増加を認めていた。特に積極的に実施する人(よくある)の割合が約 9%増加を認めていた。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>メンバー理解</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>心の距離感</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>職場あいさつ</p>  </div> </div>
<p>この GPS の経験から学ぶことができるポイント</p>	<p>【工夫した点】①活動定着のため、継続的な研修開催 ②職場のニーズや特徴を盛りこんだチーム単位でのグループワークの実施 ③座学ではなくメンバー全員参加・かかわりの中で学ぶゲームや教材の導入【苦勞した点】産業保健スタッフが提供したプログラムを受身でこなすだけでなく、職場が自部署の課題と認識して継続的に活動していく基盤づくりが重要と考え、所長・管理職への事前の主旨・内容説明を充分に行い、活動の牽引役となっていただくよう注力した。現在、活動二年目のフォローアップ介入を実施中だが、自律的活動として定着させることは課題も多く、職場により温度差が認められる。【その他】調査結果より、対人対応力の低い群は相談が苦手なため、同僚等から上手に支援が得られず、業務も充実していないことが判明した。本活動による相互理解推進が職場支援やコミュニケーション向上に寄与できたか継続調査を行う予定である。</p>
<p>参考資料</p>	<p>1)EQ ころの距離の近づけ方 東洋経済新報社  2)EQS 実務出版  3)メンタルヘルス白書 財団法人社会経済生産性本部 2009 年度版、2011 年度版</p>
<p>投稿者</p>	<p>津田 恵理, 松本 友子, 長谷部 麻理 e-mail 2011 年 12 月 14 日</p>

