

コミュニケーションが生まれる 場づくり①

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

今回からは、職場におけるコミュニケーションにおいて自分らしい彩りを持ち寄りやすくなるための「場づくり」について考えていきます。

「場づくり」といいますと、福祉施設や病院などでは日々の申し送りや職員会議、個別の面談などさまざまな場をつくっているかと思います。

しかし、そうした機会があっても、職員同士の関係性はあまり深まらないといった声を多く聞きます。その原因の一つに、職員間関係性に着目せずに、「形だけの場」をつくってしまっていることが考えられます。

よいコミュニケーションを図れる場を作るためには、会話の工夫に加え、職員同士の距離感を考えていくことがとても大切になってきます。

人には、「他人に近づかれると不快に感じる個人的空間（パーソナル

スペース）」があるといわれています。パーソナルスペースは、パーソナルエリアや対人距離とも呼ばれていて、一般的に、親しい相手や好きな相手に対してはパーソナルスペースは狭いため、ある程度近づいても不快さを感じず、逆に親しくない相手や嫌いな相手に対しては広くなり、距離が近づくと不快感を抱くようになるというものです。

パーソナルスペースを確保しながら他者と向き合うことによって、安心しながらよいコミュニケーションを図ることができます。

場づくりを考えると、自分のパーソナルスペースに踏み込まれたり、相手のパーソナルスペースに不用意に踏み込んだりすることがないように、物理的な距離感や精神的な距離感に配慮していく必要があります。

アメリカの文化人類学者であるエドワード・ホールは、パーソナルスペースの広さは相手との関係性によって変わるとして、4つの距離帯（①密接距離、②個体距離、③社会距離、④公共距離）に分類しています（図）。自分と相手がどのような関係であるかによって、適した対人距離があることがこの図からわかります。

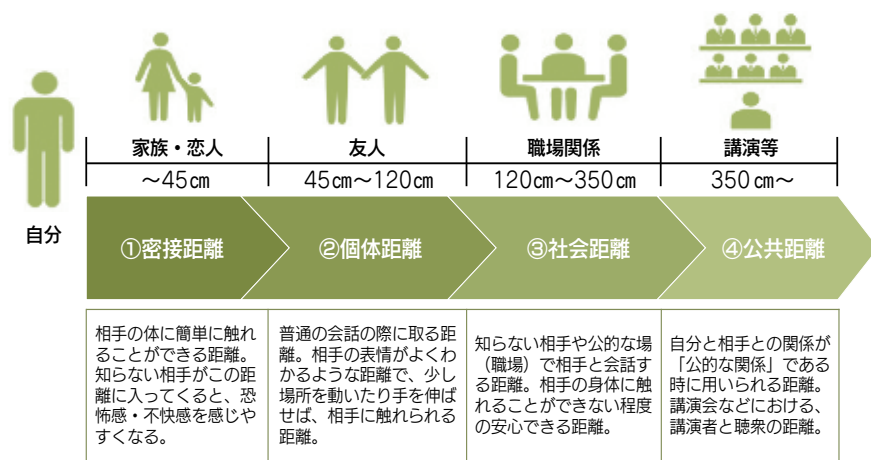
パーソナルスペースは、社会、文化によっても異なってきますが、共同体意識が強くなればなるほど、①～④の距離はより密着したものになるといわれます。また、パーソナルスペースには個人差があり、人によって範囲の広さが異なるともいわれています。

自分と相手の状況や関係性に応じて適度な距離感を保てるようにすることは、過度に不信感や緊張感をもたれないためにも重要です。

職場における距離感は③の距離感を意識することが一つの目安といえますが、経歴や年齢などが異なる職員が一緒に働いていることから、親密さの度合いやシーンに応じて、②あるいは③の適切な距離感を保ちながらコミュニケーションを図っていく工夫をする必要があります。

次号より、パーソナルスペースを上手に活用した、会議や相談の場面における「場づくり」についてご紹介していきます。

図 エドワード・ホールのパーソナルスペース



※筆者作成