

コミュニケーションが生まれる 場づくり②

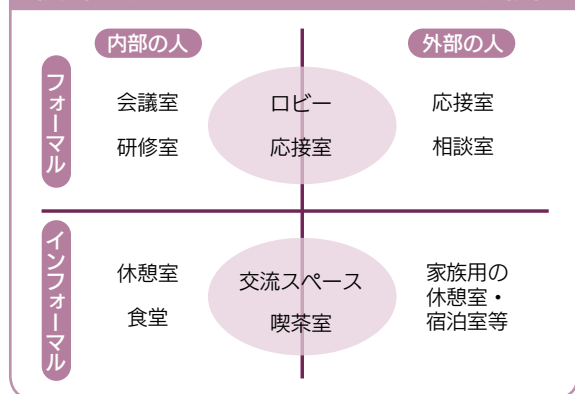
株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

職場におけるコミュニケーションの場を考えると、いくつかの要素が思い浮かぶと思います。

きる場づくりを意識していくことが求められます。

環境次第で、気持ちが緊張したりリラックスしたりすることがあります。当然、言葉遣いや振る舞いにも影響を与えることになります。こうした事柄にも配慮するよう心掛けると、円滑な会議の運営と着実な目的の達成につながっていきます。

(図1) 施設におけるコミュニケーションの場(例)



同時に、会議の目的にも注目する必要があります。会議には判断を下したり、意見を求めたり、情報を共有したりするなど、目的によっていろいろなタイプがあります(表)。それぞれの目的に合わせて、望ましい会議の場をつくるようにしていくことが大切です。

空間については、施設の構造上の問題や場として使える空間の数などにより、目的に合わせて場を変えていくことが難しい時もあります。そうした場合には、椅子や机のレイアウトを変えることで、参加者同士が意見を交わしやすい体の向きや互いの距離感などを工夫していきましょう(図2)。

コミュニケーションの内容から考えますと、業務上必要な会議や打合せ、来客対応などのフォーマルな場面と職員同士が談笑したりするインフォーマルな場面があると思います。また、コミュニケーションを図る相手としては、利用者(患者)や家族など外部の人の場合や職場の職員など内部の人の場合が考えられます。こうした内容や相手によって、コミュニケーションを図る場所を自然と選んでいることが多いと思います(図1)。

例えば、何か判断を下すような決定型の会議を行う場合、その空間が

とても狭かったりしたらどうでしょう。参加者同士の距離が近くなりますので、会議の内容がさほど重くないものであったとしても何となく緊張感が漂い、参加者の言葉数も少なくなってしまう可能性があります。

ありがたいのは、「〇〇をするときは〇〇室を使用」と、安易に場所を決めているケースです。今号では、会議の場づくりを例に取り上げ、前号でご紹介した「パーソナルスペース」を意識しながら、コミュニケーションを深めていくための工夫についてご紹介します。

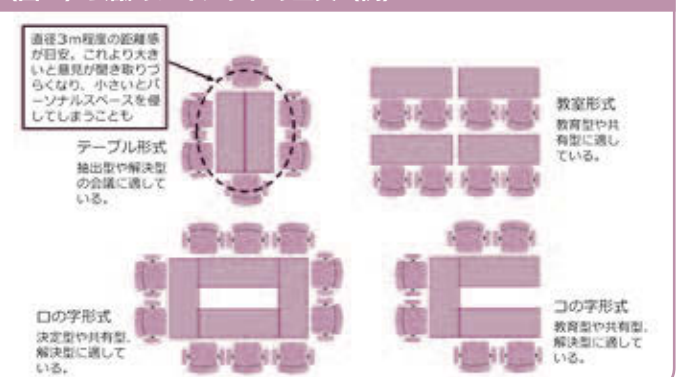
空間だけではなく、照明の明るさや騒音の有無、外の景色が見えるかどうかや家具の色合いなど、その時の

会議の際には、①発言や発想がしやすい、②話しあいに集中できる、③話しあいを客観的にみることで

(表) 会議の目的別タイプ

タイプ	目的	適切なコミュニケーションを取るためのポイント
決定型	何かを決定したり、判断を下すための会議	・決定者が決定をするという意識を持つ ・判断しやすくなるよう、説明する内容の準備を十分に行う
共有型	必要な情報を共有するための会議	・誰に対して何を伝えるのかを明確にする ・伝える必要がある職員を参加者とする
抽出型	課題やアイデアを抽出するための会議	・積極的な意見が言いやすい参加者数にする ・参加者間の関係性に配慮する
解決型	課題や問題を解決するための会議	・事前に合意するための方法を決めておく ・合意しやすいよう、説明する内容の準備を十分に行う
教育型	学ぶための会議(研修)	・学びのねらいを明確にする ・意欲的に取り組めるよう学びのルールを決める

(図2) 会議のレイアウトの工夫(例)



※すべての図・表は筆者作成

プロフィール
Profile

久保田 真紀 (くぼた まき)

社会福祉士、保育士。都道府県社会福祉協議会にて、法人の経営基盤強化や施設の運営に向けた支援のほか、当事者活動支援、福祉教育にかかわる業務に従事。現在は、(株)川原経営総合センターにて、法人・施設等の設立、運営支援、職場内環境改善に向けた調査分析などに携わる。