

# コミュニケーションが生まれる 場づくり④

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

これまで3回にわたり、パーソナルスペースの考え方を活用したコミュニケーションの場や空間の作り方についてご紹介してきました。

パーソナルスペースは活用の仕方によって、相手と親近感などを伴ったコミュニケーションを生み出すことができますので、相手に伝えるべきことや感じてほしいことをよりの確に、そして共感を伴いながら伝えていくことができます。一方で、人との距離は、相手との関係性や状況によってもさまざまですので、活用の仕方次第では人間関係がかえって悪くなってしまうこともあります。

今回は、パーソナルスペースをコミュニケーションに活用する際の注意点を紹介します。

## 誤解を生じさせないようにする

一般的に、男女のパーソナルスペースは形が異なるといわれています。男性は正面が長い楕円形である一方で、女性は自分を中心に円を描くような形です。この形からみても、男性は比較的視野の前方に意識が働きやすく、女性は全方向均一に意識が働きやすい傾向にあります。

例えば、男女が向かいあった時、女性は男性のパーソナルスペースにより入っていることがあり(図の①)、横に並んでいる時は、男性が女性のパーソナルスペースにより入ってしまいがちです(図の②)。

こうした状況になると、入った側はとくに意識をしていなくても、入られた側は「相手は自分に好意があるのでは」あるいは「相手は自分に不快感を与えている」と過剰に意識してしまい、望んでいるような関係性を上手くつくれないうことがありますので配慮が必要です。

## 上司が率先して距離を保つ

上司は部下とのよい関係をつくりたいと距離を縮めることはできても、部下は相手が上司であるということもあり、自分から距離を空けることをしづらい状況にあります。その結果、上司が部下のパーソナルスペースに入り込み不快感や警戒心を抱かせてしまうことがあります。

上司は、会議など仕事の話をする場面や休み時間の談笑など仕事以外の話をする場面など、職場内のさまざまな場面に合わせ、部下のパーソナルスペースを大切に距離を保つよう心掛ける必要があります。

とくに、部下を叱る時や褒めるときには注意が必要です。本来叱ると

きは、仕事に対するモチベーションが低下しないよう、できるだけ距離を置き、少しずつ注意点や改善点を伝えていくことが望ましいのですが、「指導しなければ」と熱が入り、詰め寄って矢継ぎ早に話をしてしまいがちです。反対に褒める時はできるだけ距離を近づけ共に喜びを共有すべきところですが、対面に座り形式的に伝えるだけになってしまうと、部下に伝えたい内容も思いも伝わらず、不快感だけを与えてしまうことも少なくありません。伝えたい内容に合わせ、ほどよい距離を上司が率先して保つようにしていきましょう。

## 職場内で共通理解を図る

利用者(患者)の個々のニーズに合わせた対応を求められる福祉・医療の現場においては、他のどの業種にも増して、職員同士のコミュニケーションの機会が多いため、職員同士のパーソナルスペースの距離を縮める要因ともなります。距離が縮まり親密な関係が築かれることはよいことですが、ともすれば、仕事のことを真剣に言い合うことができない、「馴れ合い」の関係に陥ってしまうこともあります。

一人ひとりの職員は、利用者(患者)の最善の利益、安心・安全を実現するために職場に集まっているということを常に念頭に置き、職場における望ましいパーソナルスペースのあり方や、場面に応じた距離の取り方について考える機会を持ち、共通理解を得ていくことが重要です。

図 男女のパーソナルスペースの違い

