

ツールを活用して 会話を深める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

今回は、職場内のコミュニケーションの活性化や円滑化に向けた、ビジネスICTツール（以下、ツール）活用のメリットについてご紹介しました。

ツールは職員間の意思や情報の伝達、共有に役立つものといえますが、一方で、使い方によってはコミュニケーションや人間関係に支障を生じさせ、業務の遅れやミスにつながってしまうこともあります。

今回は、ツールを導入する際のデメリットについてご紹介します。

会話力の低下

社内SNSやチャット（インスタントメッセージ）などのツールを使うと、職場のなかで、顔と顔をあわせるリアルなコミュニケーションが少なくなってきました。そうなってくると、会話でやり取りする方法がわからなくなる、面と向かって話すことに苦痛や煩雑さを感じてしまうといった「会話力の低下」がおこる心配があります。

また、思いついたことを瞬時に文字にして発信することができるようになるので、コミュニケーションが円滑になる反面、その手軽さゆえに、相手の気持ちや状況に配慮することを忘れてしまい、言葉の暴力で相手を傷つけてしまうといったことがおこってしまうこともあります。

情報格差が生まれる

職場内のすべての職員が、ツール

を使える状態になっている必要があります。使いこなせる人とそうでない人がいると、得られる情報量に格差が生じてしまいます。どの職員もツールの使い方を学べるよう職場内研修の機会をつくるとともに、使い慣れるまでの経過措置期間を十分におく必要があります。

ファイル共有などのツールを導入しても機能を十分に使いこなせない、あるいは誤った使い方等をしてしまうことで、必要な情報を得るまでに時間を要してしまうだけでなく、情報が錯綜し、業務や人間関係に混乱が生じる可能性があります。導入前の説明会や研修会はさることながら、導入後も、必要に応じて使い方の相談やサポートができる体制を整えておく必要があります。

コミュニケーションに無駄が増える

社内SNSやチャットなどは、手軽さゆえに、やり取りされる情報量が飛躍的に増えることとなりますし、情報の受け手となる人の都合や時間に関係なく情報が発信されてくるようになります。膨大な情報のなかから必要な情報を探しあてるのに時間を要してしまう、無駄なやり取りに振り回されてしまう、目の前にある業務に集中できなくなるなどの恐れがあります。

また、言葉のとらえ方は、受け止める側の感情やおかれている状況によって左右されることも少なくありません。対面なら相手の様子や声色

で感じ取れる真意も文字では伝わりにくいので、どうしても、過度な気配りや詮索を伴ったコミュニケーションを余儀なくされてしまいます。

関係性の軽視化や 情報漏洩の恐れがある

文字を使った情報のやり取りは簡略になりやすいがゆえに、上司や部下といった関係性を意識しなくなりがちです。そうした関係性が現場に引き継がれてしまうと、業務の指示や指導ができない状態を生んでしまうことがあります。

また、過去のログの管理や運用の仕方がずさんだと、思わぬところで社内の機密情報が漏洩してしまう危険性もあります。運用ルールをきちんと定めるとともに、職員への周知やチェック機能をどのように働かせていくかなど、職場内のセキュリティ体制を整えていくことが求められます。

* * * * *

ツールは便利なものですし、これからの働き方を実現していくためには欠かせないものです。しかし、職場内のハード面をいくら整備しても、使う側である職員の意識の持ちようや職員同士の日頃の関係性などソフト面が良好でなければ、その機能を十分に使いこなせないばかりか、思わぬトラブルや問題を引き起こす原因となります。現在の職場環境や職員間関係性などを確認しながら、導入の検討を進めていきましょう。

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。