

コロナ禍のコミュニケーションの現状と課題

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

新型コロナウイルス感染症の世界的な流行は、私たちの暮らしや働き方に大きな影響をもたらすとともに、人と人とのコミュニケーションのあり様についても、新しい生活様式に沿った変革の機会をもたらしています。

* * * * *

株式会社第一生命経済研究所が昨年10月に公表した、「第3回新型コロナウイルスによる生活と意識の変化に関する調査」によると、新しい生活様式での対面コミュニケーションの問題点として、「マスクをしている自分の声が伝わりにくい・相手の声が聞こえにくい」と感じる人が全体の7割を占めたほか、過半数の人が「会話の相手との距離や透明な仕切りがあるために会話しにくい」と感じています。

また、オンラインでのコミュニケーションについては、半数前後の人が「話すタイミングが難しい」、「会話の相手や会合などの参加者の反応がわかりにくい」と感じており、コミュニケーションを図る際の新たな障壁となっていることをうかがい知ることができます。

* * * * *

福祉・医療の職場でも、会議や打ち合わせをオンラインで行ったり、メールや電話、書面を使って簡素化する、対面で行う場合は十分な距離が保てるように配慮したり、仕切りを設けるなどの工夫を凝らしているところが多いと思います。一方で、多面的な見立てと専門的な判断を要する議論や協議が大半を占める対人援助の職場にあって、コミュニケーションを図ることに難しさやもどかしさ、不安を感じている職員は、調査結果以上に多く存在するのではないのでしょうか。

今の時代、コミュニケーションのあり様を変えていくことはとても大切なことですが、コミュニケーションの本来の目的をしっかりと認識したうえで進めていかなければ、期待する効果を得ることができないどころか、会議や打ち合わせの形骸化や人間関係の希薄化が進むこととなりますので、注意しなければなりません。

* * * * *

コミュニケーションの本来の目的とは何かと問うと、多くの人は「情報伝達」を思い浮かべるかもしれませんが、一方的に情報を伝えるだけではコミュニケーションとはいえません。

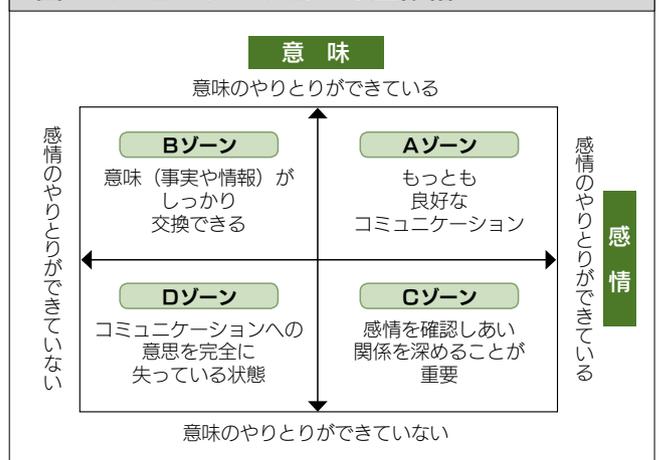
明治大学教授の齋藤孝氏は、自身の著書である「コミュニケーション力」(岩波新書)で、コミュニケーションとは「意味や感情をやりとりする行為」と述べています。(図)。

仕事の場面においては、必要以上に感情を言葉や態度で表すことより、仕事の意味(事実や情報など)を的確かつ迅速に伝えることが優先されるため、Bゾーンのコミュニケーションが理想的であるようにみえます。

しかし、意味のやり取りを通じて共通認識を図ったとしても、伝える側の伝え方や受け止める側の捉え方によっては、多少の行き違いが生じることもあります。そうした「ずれ」を修復しやすくするためにも、職員同士の信頼関係を構築するためのコミュニケーション、つまり「感情」を多くやり取りできるCゾーンのコミュニケーションも職場内には必要となってくるわけです。

BとCの両方の要素をバランスよく分かちあうことができる、Aゾーンのコミュニケーションが職場内に増えていくよう、現状を見直していくことがポイントとなってきます。

図 コミュニケーションの座標軸



(出典:「コミュニケーション力」(齋藤孝著・岩波新書)より著者作成)

* * * * *

次号からは、コロナ禍ならではの事例をご紹介しながら、コミュニケーションのどこに問題があるのかや、認識のずれをどのように修復し、コミュニケーションの質を向上させていくかについて考えていきたいと思います。

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で法人・施設の経営基盤強化や運営支援のほか、当事者活動支援、福祉教育にかかる業務に従事。現在は、(株)川原経営総合センターで、法人・施設の設定支援、職場内環境改善に向けた業務等に携わる。ブログ「福祉・医療の現場のコミュニケーション向上委員会」連載中。https://www.kawahara-group.co.jp/blogs/communication