

相手がみえにくい中での コミュニケーション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

働く、障害者支援施設で
Eさんの悩み



マスクを着用して会話をすることに難しさを感じています。もともと感情を言葉や態度に表すことが得意ではなかったのですが、マスクをすることになってからはさらに伝わりづらくなっているようで、自分の気持ちが正しく伝わっていないと感じることがしばしばです。

誤解されることも多いです。先日、上司から仕事の無理なお願いをされたときも、「仕方ないですね」と苦笑いしたところを同僚に見られていたようで、後で「Eさん、とても嬉しそうだった」と言われ、びっくりしてしまいました。

マスク着用によるコミュニケーションへの影響

新しい生活様式の定着とともに、すっかり生活の一部となった「マスクの着用」ですが、同時に、コミュニケーションの際に生じる多様な問題も浮き彫りとなってきています。

大手化粧品会社が行った調査では、回答者のうち約半数の人が、マスクをしたコミュニケーションの際に「相手の声が聞きとりにくい」と回答しています。

また、「表情が読み取りづらい」、「感情が伝わりにくい」と感じている人も多いことから、非言語によるコミュニケーションにも制限が生じていることがうかがえます。

マスクが人間関係づくりを妨げる

福祉・医療の現場においては、これまでもマスクを着用して業務にあたることは多かったと思いますので、仕事に関する情報共有や合意形成などを行うコミュニケーションの場面では、不便さや困り感はあまり感じられないかもしれません。

しかし、出退勤時や休憩時間、業務の合間の何気ないひと時など、これまでマスクをしていなかった場面においても着用を求められるという今の状況は、職場内コミュニケーションのもう一つの重要な目的である、職員同士の信頼性や共感性を阻害する大きな要因になってくる可能性があります。こうした現状に危機感をもつとともに、共働意識の低下や情緒的な絆の希薄化など、さまざまな問題が表面化する前に、職員一人ひとりが意識して行動していくことが求められます。

自分の気持ちを正確に伝えていくために

マスクを着用したコミュニケーションの主なポイントを

(図)にまとめました。「目は口ほどに物を言う」という諺にもあるとおり、日本人は欧米人と比べ、表情から感情を読み取るようとする傾向が強いと言われていいますので、Eさんのように感情が表に出にくい人は、まずは表情の部分から意識的に改善されてみてはいかがでしょうか。

(図) マスクを着用したコミュニケーションにおける主なポイント

言語	<ul style="list-style-type: none"> ○ ゆっくり丁寧に話す ○ 普段より少し大きめで、聞きやすいトーンの声で話す ○ 母音(アイウエオ)を発音する際は、口唇や下顎を大きめに動かすようにする ○ 口角を上げて話すよう意識する ○ お腹から声を出す(腹式呼吸で話すことを意識する) ○ 声の調子を上げたり下げたりして(抑揚) 言語にメリハリをつける
表情	<ul style="list-style-type: none"> ○ しっかり、かつ長めにアイコンタクトをとる ○ 髪が顔にかからないようする(表情を見えやすくするため) ○ 目元を意図的に大きく動かす(目を細めたり、見開いたり、眉を動かすなど) ○ マスクの下の見えていない部分も、しっかり表情を作るようにする ○ 頬を動かす(持ち上げる)ことを意識する
態度	<ul style="list-style-type: none"> ○ 伝えたい内容に合わせたジェスチャー(身振り・手振り)を、少し大きめに入れるようにしながら話す ○ 相手の言葉に頷くなど「伝わっている」ことを相手に動作で伝える ○ 会話と会話の「間」をつくる(理解する時間をつくる)

また、今回の事例にある「苦笑い(苦々しく思いながらもかたなく笑うこと)」のような本心と裏腹な言動は、相手を傷つけたくない、あるいは困らせたくないなどの気持ちからとってしまいがちな態度です。似たようなものに「愛想笑い(機嫌を取るためにお世辞で笑うこと)」や「半笑い(困惑したり呆れたりした際に、その場を取り繕うために笑うこと)」などがありますが、誤解されやすいので、できるだけ避けることをお勧めします。

マスクを着用したコミュニケーションは、やりとりする視覚的な情報が極端に少なくなるということを常に念頭に置きながら、職員が互いに気を配り合い、より良いコミュニケーションの機会を作り出していきましょう。

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>