

相手がみえにくい中での コミュニケーション③

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

認可保育所の
主任保育士
X先生の悩み



本年4月に新卒で入職したW先生のことで悩んでいます。
当園では感染症対策として、ソーシャルディスタンスを保った打ち合わせを行うようにしています。しかし、先輩たちの顔もまだ十分にわからないうえに、個別に話す機会も少ないW先生にとって、ソーシャルディスタンスを保ちながらの打ち合わせは、何かと戸惑いがあるようです。
先日も、ある先生の「食事では子どもを対面に座らせない方がよいのではないか」との発言に、S先生が「それは無理」と言葉を返した際、W先生にはとてもきつく聞こえてしまったようで、後から「先輩と話すのが怖くなってきてしまった」と相談されました。

ソーシャルディスタンスと心の距離

新型コロナウイルス感染症対策として、2メートル以上の対人距離をおく「ソーシャルディスタンス」が提唱され、押し進められている一方で、対人距離を置けばおくほど離れてしまいがちな「心の距離」を、どのように縮めていくかが問われています。

この問題の背景には、本来心理的な距離や社会的孤立、民族・集団の違いによる距離（社会的距離）という意味をもつ「ソーシャルディスタンス」という言葉が、感染予防のために講じる身体的・物理的距離の総称として使われているところにあるわけですが、どの言葉を使うかはさておき、対人距離をとらなければならないという状況下において、一人ひとりの不安や孤立を防ぎ、社会的なつながりを保ち続けるために、コミュニケーションはどうあるべきかを常に模索していく必要があるようです。

段階によりコミュニケーションの距離を工夫する

ソーシャルディスタンスを保たなければならないと思うと、一対一のコミュニケーションの機会が少なくなりがちです。時間や場所、空間、頻度、タイミングなどの配慮はもちろん必要ですが、W先生のように、まだ職場の人を十分に知り得ていない、あるいは関係性がつくれていない職員については、できるだけ早い時期に、多くの職員と一対一で話す場面を設け、互いの人柄や思いを共有するきっかけをつくるのが大切になってきます。

それと並行して、事例のような集団で行うコミュニケーションに参画させるようにすると、人間関係の基礎ができてきますし、個々の個性もある程度分かってくるので、会話の意図をスムーズに理解し、受け入れやすくなります。

話し合いの場面での工夫

人間関係が十分に構築できていない職員が参画するコミュ

ニケーションの場面においては、話す側も配慮が必要です。話し方に関する工夫については、本年5月号でご紹介した「マスク越しのコミュニケーション」とほぼ変わりませんので、そのほかに行える工夫を2つご紹介します。

① プラスに転じる言葉を添える

S先生の「それは無理」という言葉には、何らかの理由があったのだと思います。

その理由はきちんと言葉にする必要があります。話し合いの時間が限られているのであれば、端的でもよいと思います。共通理解を得る、よいアイデアや解決策を引き出すといった意識を持ちながら言葉を添えていくと、短い言葉であってもよい印象と効果が得られます。

(例)「(スペース的な問題で)それは無理(だけど、何かよいアイデアはあるか?)」

② クッション言葉を添える

相手の意見や考えを否定したりする時やお願いの言葉、断りの言葉などを伝えるときなどは、言いにくい内容であるが故に、ストレートに伝えてしまうと、相手や周囲で聞いている人が感情的に受け止めてしまいがちです。伝えたい内容に「クッション言葉」を添えることで、感情的な衝撃を和らげるとともに、こちらの意図することを素直に受け入れてもらえやすくなります。

(例)「(残念だけど)(スペース的な問題で)それは無理(だけど、何か良いアイデアはあるか?)」

「お手数だけど」、「申し訳ないけど」、「言いにくいのですが」、「可能であれば」など、職員間で使える柔らかいクッション言葉がいくつかあります。多用すると、本来の伝えたい内容がわかりにくくなってしまおうという難点もありますが、距離が離れてしまったり、相手の顔や気持ちがみえづらい昨今において、人の温もりを感じることでできるツールとして、上手に活用してみたいかがでしょうか。

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・施設の設立支援、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>