

# 情報共有が難しい中での 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

介護老人保健施設の  
事務長 F さんの悩み



現在、新型コロナウイルス感染症予防の観点から、事務職員は可能な限りテレワークをしてもらい、必要最低限の職員が出勤して業務にあたるようにしています。また、勤務中は休憩時間を含めて私語を禁じています。

全員と顔をあわせる機会が減るとともに、会話も少なくなってしまった結果、職員同士が何となく顔を窺いながら過ごすようになってしまい、職場の雰囲気がよくありません。打ち合わせなどをして以前のように活発に意見が上がってくるのがなく、私が一方的に話して終わってしまうこともしばしばです。以前はこんなことはなかったので、どうしたらよいか戸惑っています。

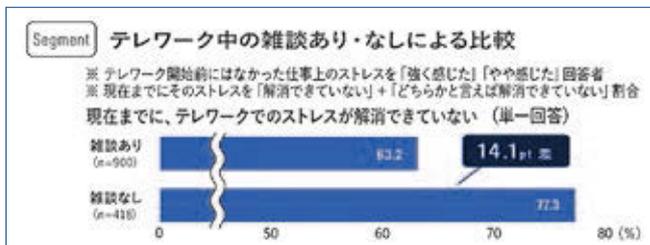
## コロナ禍における「雑談」の重要性

テレワークや時差出勤の導入により、職員同士が顔をあわせたり、会話をする機会が減ってきています。

限られた時間の中では、業務に必要な会話や情報のやり取りが中心になってしまうことも多いため、どうしても職員一人ひとりの気持ちが置き去りにされがちです。こうした状況が続くと、職場内には不信感や不安感が広がり、これまで築いてきた人間関係や信頼関係が崩れてしまう可能性があります。Fさんの職場もその一歩手前にあるのかもしれません。

本年1月に大手人材採用広告会社が、コロナ禍でテレワークをするようになった全国の20～60歳代の就業者に対して行った調査では、テレワークによって仕事上のストレスを感じたと回答した人を、仕事に「雑談」がある回答群と、ない回答群に分けたところ、「テレワークでのストレスが解消できていない」と答えた人の割合は、雑談がある人が63.2%だったのに対し、雑談がない人は77.3%と差異がみられたとのことです(図)。

(図)



出典：株式会社リクルートキャリア「新型コロナウイルス禍における働く個人の意識調査」(2021年1月22日)

一見仕事とは何ら関係がないように思われてきた雑談に思わぬ効果があることを知るとともに、人間関係や信頼関係を保つための一つの手段として上手に活用することが、これからのよい働き方をつくるための鍵になることを窺い知ることができます。

## 「雑談」を意図的に取り入れる

緊張感や警戒心がないなかで交わされる雑談は、より近い距離かつ同じ目線で互いの思いや考えを伝えあうことができますので、抱えている悩みや不安の解消だけでなく、自身の業務の領域や部署、専門分野を超えた新しい考え方やアイデアに気づくきっかけにもなります。ひいてはサービスの質の向上や業務の効率化に結びつくことも期待できます。

Fさんの職場においても、これまで何気なく交わされていた雑談を、意図的に仕事の時間に取り入れてみることをお勧めします。ただ、Fさんのような管理職の立場にある方からすると、仕事の時間内に雑談を取り入れてしまうと、決め事もうまく決められない、あるいは職場の統率が乱れてしまうのではないかとどうしても心配しがちです。

取り入れるにあたっては、雑談のよい効果を活かすことができるよう、業務の話に集中する場面と雑談する場面に上手に切り分ける工夫をしていくことが求められます。

### 【雑談を活用する工夫】

- 打ち合わせや会議が始まる前に「今週の出来事」など雑談のきっかけとなるアイスブレイクを行う
- 定例的に仕事の時間内に「雑談タイム」を設けて職員同士で雑談してもらう
- 職場内のSNS上に職員だけが参加できる雑談用のチャットルームを開設する
- オンラインで「雑談ランチ会」を開催する
- 業務に切り替える際の合図(「業務に戻ろう」、「本題に戻ろう」など)をあらかじめ職員と決めておく

\* \* \* \* \*

何かと配慮が必要となる今日この頃ですので、形式ばってしまうと職員も構えてしまいます。

日頃行っている動きのなかで、できることから始めてみましょう。

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