

相手がみえにくい中での コミュニケーション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

介護老人福祉施設の
施設長Gさんの失敗



当施設では、職員間のコミュニケーションの手段として、社内 SNS を活用しています。ある日、リーダーのVさんから「備品庫のレイアウト変更について、職員の意見を聞いてもいいですか？」というメッセージが来たので、「何で聞くの」と返答しました。すると後日、Vさんが施設長室にやってきて、「皆が使いやすくなるよう広く意見が聞きたいと思っていたのに、どうしてそれを否定するのですか？」と言われてしまいました。否定するどころか、しっかりやってほしいという意味を込めて返答したつもりだったのですが…Vさんを誤解させてしまったようです。

便利なツールではあるが「すれ違い」が起きやすい

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）は、登録された利用者同士が文字や絵、画像などを発信し交流しあうことができるWEBサイトのサービスですが、コロナ禍を背景に、プライベートのみならず、仕事の領域においても社内SNSやビジネスチャットなどのサービスにより急速に広がりをみせています。

手軽に情報発信したり、交流することができるSNSは、人と人とのつながりをつくるツールとして今後さらに活用が期待されるどころです。一方で、相手の表情や声、仕草などが見えないところで、短文かつ早いペースでやり取りがなされるという点から、選ぶ言葉や表現によっては、伝えたいことが十分に伝えられなかった、あるいは自分の意図とは異なる意味合いで受け取られてしまったなど、言葉のすれ違いが起りがちです。

手軽さの裏にある「難しさ」を理解した活用を

Gさんの「何で聞くの」という言葉の「何」という部分には、「手段（方法）」という意味が込められていたようです。一方、Vさんは「何故（どうして）」と受け止めてしまったようです。

Gさん：「どのような手段（方法）で（意見を）聞くのか」

Vさん：「何故（どうして）（意見を）聞くのか」

このように、言葉の意味の受け止め方にズレが生じていたというわけです。

自分自身のこれまでの経験やその時の感情から、相手の言葉を感覚的、感情的に受け止めてしまうということは、対面によるコミュニケーションの場面でも起こりうることであります。

対面であれば、相手が怪訝そうな顔をしていたり、動揺するような仕草をするなどすれば、自然に相手が自分の意図し

ない受け止めをしているということに気づくことができます。しかし、SNSは、文字をやり取りするなかで瞬時に相手の考えや気持ちを理解すると同時に、その思いを汲み取りながら自分の意図することを的確に伝えていかなければなりません。

SNSの手軽さの裏にある難しさをしっかりと理解するとともに、言葉の受け取り方は人それぞれであるということを常に念頭におきながら、言葉選びや書き方の工夫をしていくことが求められます。

「すれ違い」を起こさないために

前述したように、Gさんは言葉を補足して伝える必要がありました。また、仕事の内容ではありませんが、Vさんとの信頼関係はある程度築けていると仮定するならば、「どうやって聞いてみる？」など、文末に疑問符（？）をつけて、語りかけるようなタッチで伝えてみるというのも一考です。

事例のような言葉の意味の取り違いのほか、言葉の意味をきちんと理解していない場合や話の流れを理解していない場合にも、すれ違いが起こりやすくなります。話が複雑になりそうな場合は、別のツール（電話・オンライン会議システム等）の活用や対面でのコミュニケーションを併用することをお勧めします。

とくに、ネガティブに捉えられそうな内容の場合は、言葉選びにも注意が必要です。相手に誤解されないような言葉に言い換えるよう心がけましょう（「ダメ」→「好ましくない」「向いていない」、「できない」→「難しい」「荷が重い」、「変わっている」→「個性的」「一味違う」など）。

SNSによるコミュニケーションは、職員同士の共感や好感の気持ちを醸成するきっかけともなります。誤解やトラブルが生じることをないよう、使う場面や使い方に工夫しながら活用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>