



第7622号

2022年9月27日(火)

コミュニケーション勘を取り戻せ

言の葉OFFICEかのん代表 川邊 暁美

◆オンラインから対面へ

エリザベス英女王の国葬は、参列者、関係者が誰一人、マスクをつけていなかった。世界で進む「脱マスク化」を目の当たりにし、ウィズコロナが次のフェーズに進んでいるのを感じた。

日本でも3年ぶりの「行動制限」なしのお盆休みの後、感染者数は爆発的に拡大したが、もはや「緊急事態宣言」等の気配はなく、既に顔の一部となったマスクとともに日本式のウィズコロナのライフスタイルが定着してきている。

オンライン、ハイブリッドと混在しながらも、対面でのコミュニケーションの機会が戻ってきた。

筆者に寄せられる相談も一昨年、昨年は、オンラインでのコミュニケーションが主流だったが、対面コミュニケーションの相談が増えた。一見、コロナ禍前と変わらない一般的な悩みではあるのだが、コロナ禍で「コミュニケーションしたくてもできない」時期を経たことで、コミュニケーション力に自信が持てなくなり、久しぶりに会った相手との距離感や場の空気感などを図りかねてしまう、という事情もあるようだ。試合勘ならぬコミュニケーション勘が鈍ったとでも言おうか。

◆リアルな職場での声掛け

ケース1 「職場でどのように声を掛ければよいのか分からず、聞きたいことも聞けない」

在宅勤務の場合、オンラインで会話をするなら、お互い同じ目的でその時間向き合っているが、リアル職場ではちゅうちょしてしまう、というのだ。アドバイスとしては、一緒に仕事をしていれば相手の様子が分かる。余裕がある時間帯を選び、「ただ今お時間よろしいでしょうか」と声を掛けるか、あらかじめ相手の時間を予約しておくのもよい。「〇〇の書類を見ていただきたいのですが、お手すきのときに15分ほどお時間をいただけないでしょうか」と用件を伝え、相手の都合を聞くことで、お互いに段取りがつけやすい。

ケース2 「口の利き方が下手になったと感じる。先日、ようやく会えた親に『で、いつ帰るの』と言ったら、『すぐに帰るわよ』とムッとされた」

孫に会いに来てくれた両親を迎えて最初のやり取りがこれで、一瞬気まずくなったとのこと。こういうときは、まず自分の率直な気持ちを先に伝えることだ。「会いに来てくれて嬉しい」。これを端折ってはいけない。滞在予定を確認するなら、「いつまでいられるの。ゆっくりして行ってほしいな」などと、言葉足らずにならないように。

◆笑顔でうなずき、関心を伝える

ケース3 「職場の昼休みに気の利いた会話ができず、気を使って疲れる」

これは、黙食で話すことを控えてきた反動か、話ができる状況でも会話が弾まないという悩みだ。気負わず、良い聞き手に徹することで話を盛り上げよう。

「へえー」「そうなんですか」「面白そう」「大変でしたね」「良かったですね」「それからどうなったんですか」…。マスクをしていても、笑顔でうなずきながら反応を示すことで、関心を持って聞いていることを相手に伝える。演技ではなく、相手の話に耳と心を傾ければ、自然とうなずき、相づちを打つものだ。

「オンラインの方が気楽」という声も聞く。「オンライン面接の方が緊張しない」という就活生もいる。オンラインは今後もさまざまな分野でその特性を踏まえて活用されれば良いと思うが、コミュニケーションは「気楽」だけで済ましてはいけない。
(かわべ・あけみ)

◆監修◆ 内外情勢調査会

◆委託編集◆ 時事総合研究所

〒104-8178 東京都中央区銀座5-15-8 TEL: 03-6800-1111(代表)

この記事に関する問い合わせは、時事総研(03-3546-2384)まで

本稿の一切の情報について、無断転載・複写をお断りします。©時事通信社 2003