

立ち読み版

「あたたかさ」をベースに「スピード」を求める
テレワーク時代の「コミュニケーション」



Interview

明治大学文学部 教授

さいとう

齋藤

たかし

孝さん

プロフィール：1960年、静岡県生まれ。東京大学法学部卒業、東京大学大学院教育学研究科学校教育学専攻博士課程を経て現職。専門は教育学、身体論、コミュニケーション論。2001年、『身体感覚を取り戻す』で新潮学芸賞受賞。『声に出して読みたい日本語』、『雑談力が上がる話し方』などのベストセラーをはじめ、多数の著作を有し、累計出版部数は1,000万部を超える。また、『新・情報7DAYS ニュースキャスター』、『Live News イット!』、『世界一受けたい授業』など多くのテレビ番組にも出演し、現代社会の問題や教育分野に携わる。

【取材・文】 荒井 ゆき 中小企業診断士 【写真・資料提供】 齋藤 孝

— The prologue

コロナ禍でビジネスの場をはじめ、あらゆる社会活動でリモートでのやりとりが求められるようになった。各種ITサービスの台頭に加え、国や行政の後押しもあり、中小企業でもインフラの整備や運用ルールの策定など、テレワークを行う仕組みづくりが急ピッチで進められている。しかし、互いの様子がわからない、空気感が感じら

れないなど、戸惑いの声も多く耳にする。オンラインで良好なコミュニケーションを図っていくことは、今後の課題の一つであろう。そこで、あらゆる年代のビジネスパーソンに向けてコミュニケーションを基礎とした書籍を数多く執筆している齋藤孝さんに、テレワークを円滑に推進していくうえでのポイントを伺った。

場をあたためることを意識する

— コロナ禍によりオンラインで仕事を行うことが増えてきました。

大学は全面封鎖の中でも授業はしなければなりませんから、我々教員もリモートで仕事ができる技術を身につけざるを得ませんでした。現在も授業やゼミ、会議はほとんどオンラインで実施しています。中には、100名の学生が出席する授業もあります。大規模になると、オンラインで一体感を出すことはできないと思われるかもしれませんが、ライブ並みに盛り上がることを体験しています。

たとえば、対面では1人のプレゼンテーションに対して全員から感想や意見を集めるのはなかなか難しい。ところが、オンラインではチャット機能を活用すると、発表している最中にたくさんの書き込みが入り、結果的に100人全員と一緒にプレゼンテーションをした状態を作り出すことも可能です。

このときのポイントとしては、コメントは簡潔に書き込むこと、そして全員が反応することです。リモートではリアクションが命です。誰かが話をしているとき、他の人は頷いたり、驚いた顔をしたり、顔の横でパチパチと拍手をしたりするなど、少しオーバーに視覚で受け取りやすいように応えてあげるのが良いでしょう。

対面の会議では拍手なんてしなくても、「今のアイデアは良い!」といった空気感は伝わりますが、オンラインでは難しい。ですから、こうした身体的なコミュニケーションを大盛りにして取り入れていくのです。チャットへの書き込みに、頷き、笑顔、拍手といったリアクションを加えることで“全員でつながっている感”を醸し出せます。

— オンラインならではの工夫があるんですね。

対面の場合よりも、さらに人間関係を柔らかく保つための働きかけが必要です。テレワークの場合、各々の業務に傾注しやすい特徴があり、メンバー同士のやりとりが不足しがちです。そこで、業務開始時にほんの少しか雑談タイムを設けると、空気が

良くなります。

たとえば、「鬼滅の刃、観に行ってきました!」のようなコメントです。この一言で皆が笑って、「私はまだ観ていないのです。面白いのですか?」と返す。そうすると、他の人が「絶対に行ったほうが良いですよ!」と。たった5~10秒の雑談で気持ちを通い合わせ、それから業務や会議に入ると、物事がとてもスムーズに進むようになります。

こういうブレイクタイムを手短にできるようにすると良いですね。長くやってしまうと、ダラついた雰囲気が出てしまうので良くありません。対面では雑談が盛り上がり2~3分になっても気になりませんが、オンラインの場合はなぜか皆、業務に集中したくなるため、かえって雰囲気が悪くなってしまうのです。近況報告は5秒でできるように練習を重ねると良いのではないのでしょうか。

初対面、年上の人、知らない人でも大丈夫!
何気ない会話・5つのルール

ルール①雑談は「中身がない」ことに意味がある
ルール②雑談は「あいさつする+α」でできている
ルール③雑談に「結論」はいらない
ルール④雑談は、サクッと切り上げるもの
ルール⑤訓練すれば誰でもうまくなる

会話には2種類ある

用件を伝える会話
例：お店での注文
コーヒー1つください
例：契約
金額はこれいいですか?
中身がある
意味がある

用件以外の会話
=雑談、ムダ話
例：天気の話
今日は風が強いですね
例：近況伺い
最近調子どう?
中身がない
意味がない

場の空気を作る

CHECK

雑談は「中身がないこと」に意味がある

書籍『雑談力が上がる話し方-30秒でうちとける会話のルール』(齋藤孝著/ダイヤモンド社刊)より転載

オンライン中心のコミュニケーションでは「雑談力」の重要度がさらに増す(資料: 齋藤孝氏提供)

— 5秒というのは難しそうに感じます。スピードと反応が大事なのでしょうか。

「最近、こういう変わった料理を作ってみたので