



2021年3月4日(木)

# 小栗キャップの News Letter

税理士法人オグリ 代表社員・税理士 小栗 悟

名古屋本部 〒450-0001 名古屋市中村区那古野 1-47-1 名古屋国際センタービル 17F  
TEL : 052-526-8858 FAX : 052-526-8860

岐阜本部 〒500-8833 岐阜県岐阜市神田町 6-11-1 協和第二ビル 3・4階  
TEL : 058-264-8858 FAX : 058-264-8708

Email: [info@otc-oguri.com](mailto:info@otc-oguri.com) <http://www.otc-oguri.com>

## リモートワークにおける社内コミュニケーション

### 管理職が意識すべき「傾聴」のポイント

思いもよらぬコロナ禍の影響により、仕事でもプライベートでも、オンラインによるコミュニケーションが増加しています。多くの企業のリモートワークは、十分な準備ができないままに始まり、「リモハラ」という言葉も生まれました。

ですが、組織内のコミュニケーションの問題はいまに始まったことではありません。企業において分業と協業を成立させるためには必須であり、これまでも組織活性化の視点で重要なテーマとされてきました。

活性化のために効果的な方法としては、組織の中核である管理者のスキル開発があげられます。たとえば、評価のフィードバックの方法については、研修のテーマとしてよくみられますね。「積極的な聞き役」としてのスキルも大切です。ただ「聞く」のではなく、「傾聴」といわれる行為です。

管理職にとっての傾聴のポイントは、部下から報告や相談を受けた際、話の内容を否定的にとらえず、相手がそのように考える理由や背景について関心を持って聴くことです。これは時間もかかりますし、集中力や努力も必要としますが、部下との信頼関係を構築するために非常に有効です。

### 言語による発信の大切さ

一方で、言葉によらない「非言語コミュニケーション」も、対人関係においては大きな役割をもちます。たとえば、相手との距離感、アイコンタクト、身ぶり手ぶり、といったものですが、これがオンラインでは活用が難しい状況です。

そのため、やはり言葉でのコミュニケーションを充実させる必要があります。部下から仕事の連絡をもらったとき、あるいは作成した書類が提出されたとき、内容を確認してから返信しようとして数日たってしまった、というようなことはないでしょうか。入社していれば、忙しい様子も相手にわかってもらえるかもしれません。しかしリモートワークでは、自分から発信しなければ、相手に伝わりません。内容を確認する時間がなければ、まずは忘れないうちに、受け取ったことに対して反応を返しませう。これによって、部下はつながっている安心感を得ることができ、次のコミュニケーションへとつながっていきます。



「連絡ありがとう。  
明日確認します」と  
一言返しておこう。