



第7456号

2022年2月18日(金)

「ウィズコロナ」でどう伝えるか

言の葉OFFICEかのん代表 川邊 暁美

◆まず、アイ・コンタクト

「不織布マスクを二重に着けた上にフェイスシールドを装着して、患者対応をしているが、伝わりにくさを感じている。どのようにすれば伝わりやすくなるか」。先日、がん専門病院で働く医療従事者の方から相談を受けた。新型コロナウイルス感染拡大の大変な状況下で心を砕いていることに頭が下がる。

伝わりやすさを左右する3要素は「声・話し方」「話の内容」「表情・姿勢」であるが、マスクをしていると、声がかくもりやすく、また、顔の半分を覆っているため、口元の動きで話を推測することができない。フェイスシールドをしていると目の表情が見えにくいこともあるだろう。

マスクやフェイスシールドなどをしてコミュニケーションする際の注意点としては、まず、「アイ・コンタクトを意識する」。伝える相手と目を合わせることで、「今からあなたに話しますよ」というメッセージを受け止めてもらい、相手に聴く姿勢と心構えになってもらうことがスタート地点だ。

◆鼻呼吸、ゆっくり、はっきり話す

そして、話すときには、「鼻から呼吸をする」。口呼吸だと息を吸う度にマスクが唇に触れて口の動きがもたつきがちだが、鼻から息を吸うと、横隔膜をしっかりと使う腹式呼吸になり、一度に多くの息を取り込むことができる。口元だけの浅い呼吸でマスクが口の動きを妨げるのを防ぐと同時に、深い呼吸で声が力強くなり、マスクの外に響きやすくなる。

さらに、話す際には「ゆっくり、はっきりと話す」。相手の反応を確認しながら話し始め、普段より口を縦に大きめに開け、唇ではなく、舌を動かすことで、発音の明瞭度アップを図ろう。

「話の内容」をわかりやすく整理するために「話にテーマと項目を立てる」ことも必要だ。一文をだらだらと長くせず、「きょうは〇〇という検査についてご説明します」「注意点を今から三つ申し上げます」というように、何について話すのか、何点話すのかを示し、「〇〇について、1点目の注意を申し上げます。～ということでした。ここまではよろしいですか」と項目ごとに要点をまとめ直して伝え、質問の有無を確認する。

◆気を付けたい語尾

また、説明時には、言葉を音として聞きやすく、日常的な表現に言い換えたり、重要な情報は特にゆっくり話して言葉を繰り返したりするなどメリハリをつけること。ジェスチャーをプラスするのも、伝わりやすさを高めるために効果的だ。

安心感・信頼感を持ってもらうために気を付けたいのは語尾の言い回し。曖昧な言い回しは不安を与えるので避けたい。岸田文雄首相がよく使う「しっかり進めていきたいと考えております」「適切に対応していきたいと考えております」「検討していきたいと考えております」のような言い回しは、丁寧だが他人事のような響きがあり、無責任な印象を持たれることも。「～のために～をしていきます」と、「言い切る」語尾表現だと相手を感せず、説得力も加わる。

ここまで、医療現場等でマスク着用時の注意点として挙げてきたが、以上のことは、マスクを着けていても着けていなくても、オンラインでも対面でも同様だ。コロナと共存する「ウィズコロナ」の時代、様々な状況で「伝わる」コミュニケーションを改めて心掛け、実践してほしいと思う。

(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