

### 環境変化とこれからの社会活動

#### ■ 2021 年度以降の方針 ～コロナに関わらずやり遂げよう

##### 1) コロナの終わりが見えない長期戦

2020 年から続く「新型コロナウイルス禍」が、今でも全世界にとてつもなく大きな影響を与え続けているのは、ご存じの通りです。当初は「まあ、しばらくすれば終息（収束）するだろう」と楽観視する声も多かったのですが、今となっては誰もそんなことを言えません。長期戦に突入して久しくなりました。

##### 2) 2020 年は全員が初めての経験だった

当初の 2020 年は、コロナによってあらゆる計画・予定・目標や約束事が狂いましたが、「コロナのせいで」という理由が成立していました。何しろ全国民が初めて新型コロナウイルスの猛威を経験したので、取りあえずすべてをいったんストップ・中止・白紙撤回するしか手の打ちようがなかったのです。

##### 3) 2021 年度からはすでに全員経験者

ところが今となっては、予定通りできなかった際に「コロナのせいで…」と言い訳をしてもまったく通用しません。「今さら何を言ってるの？ 2021 年以降いったい何をしていったの？」と反論されます。コロナが常に活動に影響を及ぼすことを、とくに誰もが分かっているからです。

そうです、2021 年度以降に立てられた計画や予算や目標は、すべてコロナを織り込んでいるのです。

##### 4) 皆さんに決意してほしいこと

以上のような経緯ですので、皆さんは、2021 年度以降に立てられた計画や目標や約束事は、コロナがどうであってもやり遂げるのだと決意を強くしてください。

ただし、“具体的なやり遂げ方”については、令和元年までとは違う「ニューノーマル」という方法を選択していくことになるでしょう。

時代や背景や状況に応じた、“新しいカタチ”を実践するということです。

## ■次々に生まれたニューノーマル

ニューノーマルとは、直訳すると「新常識」ということですが、思いつくままにそれらを列挙して改めて認識してみましょう。

- ・密を避ける（ソーシャル ディスタンス）
  - ・1年中マスク着用
  - ・黙って食事をする
  - ・店頭やカウンターにアクリルボード／透明カーテン
  - ・時差出勤やテレワーク／在宅ワーク
  - ・イベントや式典は簡素化、オンライン化
  - ・
  - ・
  - ・
- ・「不要不急」は見合わせ
  - ・オンライン会議/打合せ

## ■ニューノーマルがコミュニケーションに与えた影響

以上のようなニューノーマルは、コロナウイルス感染拡大防止という観点で生まれ、その効果を発揮しているものですが、一方で、コミュニケーションの目的達成が難しくなる、という新たな問題を生み出しました。

そもそもコミュニケーションの目的とは、次の「相互理解」で、これは昔も今もずっと変わっていません。

自分の真意（意思や意図）を相手に正しく伝え、  
相手の真意（意思や意図）を正しく理解すること

この目的達成の近道は、直接、人と会って話すことが一番です。しかし、ニューノーマルにおいては、この機会が大幅に減ったのです。

## ■マスクがすっかり身体の一部に…

また、ニューノーマルの筆頭であり全国的に定着した“マスク着用”からも影響を受けています。メリットがあるからこそマスク着用が常態化しているのですが、その一方で、対面対話においては「ことばが聞こえづらい」「ことばを発しづらい」「表情や口の動きが見えない」…など、多くのデメリットが出てきました。

## コミュニケーションのニューノーマル

### ■ニューノーマルでコミュニケーションの目的達成を

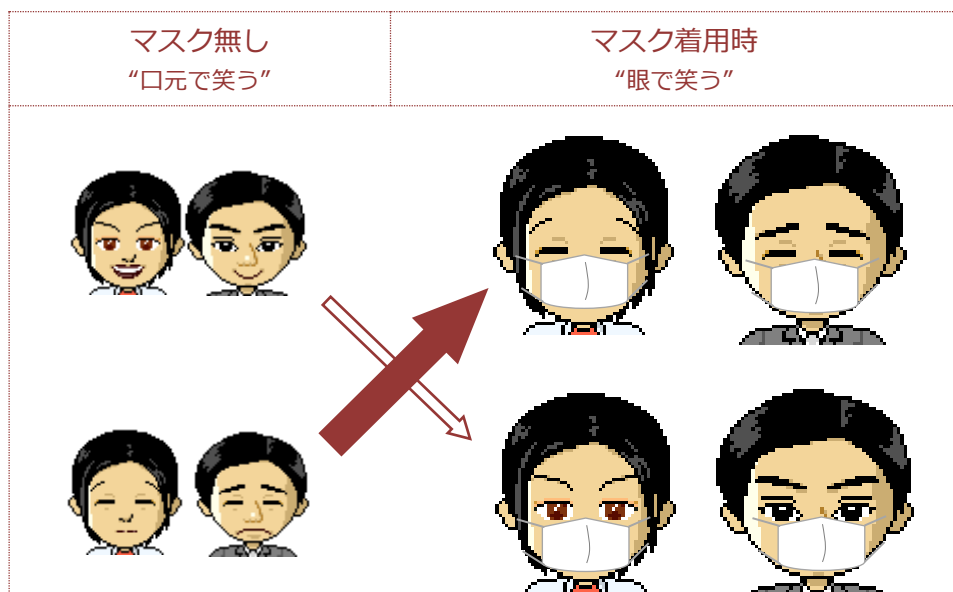
1ページに記載のように、2021年からはニューノーマルを用いつつ、工夫をすることによってコミュニケーションの目的を達成させなければなりません。相互理解ができないことを「コロナだから…」「マスクだから…」「オンラインだから…」と言い訳をしても通用しないということです。

### ■まずは、眼で笑うことから始める

私たちは「お互いに口元が見えない、そもそも顔の半分が隠れている、声量を抑える、接近しすぎないなど…」などのコミュニケーションの障壁に対して、あきらめるのではなく、何らかの工夫をしなければなりません。

マスクを着用していても相互理解が叶うような、新しい何かに取り組みましょう。特に、接客業に従事している方は、このような工夫こそがプロたる者の努力だと言えます。

その第一歩です。まずは“眼で笑う”ことから始めてみてください。



■ マスク、アクリルボード越しにことばをやりとりすることとは

店頭や接客カウンターや窓口には、アクリルボードや透明カーテンが設置されています。これを挟んでお客様と向かい合った時、マスクも含めて3枚のヴェールが間に存在するということとなります。このような場面で、私たちがするべき“工夫”を整理しておきますので、これも十分に意識して実践してください。

<伝えるとき>

とにかく意識的にゆっくりと	早口だと半分も伝わらない
明瞭な発声を心がける	しっかり声を発する。文末にかけてフェイドアウトしないように
抑えた声で。その代わりよく通る声で	大声は×。「通る声」は難しいが、練習してみよう
単語の一つ一つを、区切るように	単語が続く時は、一語一語区切って、あえて間を空けるとよい
手ぶりを交える、書いて示す	脳と視覚に同時に訴えかける。口の動きの代わりの視覚的補助にもなる
眼線（アイコンタクト）は必ず添える	眼は口以上にモノを言う
できるなら単語を置き換えよう ※口頭では、訓読みを多用する和語の方が伝わりやすい。 逆に活字なら漢字熟語の方が直感的に理解されやすい。	飲食 ⇒ 飲んだり食べたり 喪失した ⇒ 失った 机上に ⇒ デスクの上に 等

<聞くとき>

耳で聞きながら、眼で見る	相手も上表のようなことをしてくれる。相手から出てくる視覚情報を見逃してはいけない
絶対にリアクションをとる	「聞いています／理解しています」のサインを出す。あいづちの言葉+動き（うなずく、首を振る、手で表示する…など）の両方を使うこと
繰り返す（要点復唱確認）	「10万円ですね、お二人だったのですね」…などと繰り返す。絶対に必要
聞くときは「聴く」	相手の話をささぎったり、相手と同時に発言したりしてはいけない
眼で笑う（眼の表情を柔らかく）	真剣な顔で聞いている自分の顔を、鏡に映してチェックするとかなり「コワイ顔」に見える。相手に、機嫌悪いのかな？と思われないように