

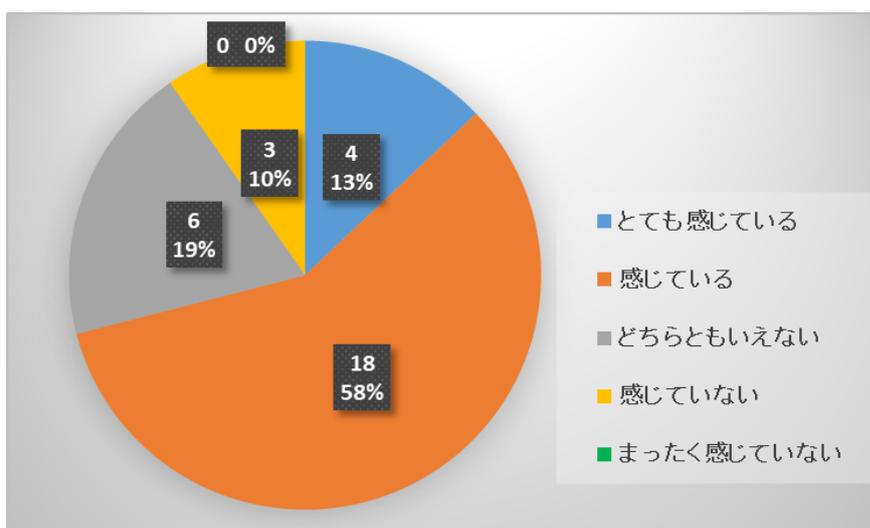
【社会人の行動調査アンケート】71%がマスクによるコミュニケーションの弊害を感じ

ているという結果に。専門家はマスクはコミュニケーションの本質に立ち返る良いきっかけにして欲しいとのこと。

コミュニケーションスクール「コミュトレ」を運営している株式会社アイソルート（代表取締役野田雄彦、以下「当社」）は、20代から40代以上の社会人を対象に、マスク着用時のコミュニケーションの弊害と解決方法に関するアンケート調査を実施しました。

以下は、調査日2021年7月5日に、当社のコミュニケーション教育サービスの講義参加者である、男女31名から回答を得たものです。

1. マスクによるコミュニケーションの弊害があると感じていますか？



アンケートでは、「とても感じている…4名、感じている…18名、どちらともいえない…6名、感じていない…3名、まったく感じていない…0名」という結果になった。

「とても感じている」「感じている」との回答が全体の71%を占めており、「まったく感じていない」と回答したのは0名であった。

2. 項目1の回答の「理由」や「事例」を具体的に教えてください（自由回答）

「とても感じている」「感じている」と回答した22名の内、16名が「表情が読み取りにくい」「声が通らない」と回答。他に「コロナ禍で知り合った人は、マスクの顔しか知らないままコミュニケーションをとっている」という回答も複数件あった。

「どちらともいえない」「感じていない」の回答者9名の内、3名が「1年以上経過したので、慣れた」という意見であった。

3. マスク着用時のコミュニケーションで気をつけていること、工夫していることはありますか？（自由回答）

「コミュトレ」にて、コミュニケーションの技術を学んでいる受講生たちから、主だったところでは以下の回答があった。

「目・目尻の表情に意識を向ける」「手によるリアクションをオーバーにしています」
「通常よりも大きい声を出すことを意識してます。」「少し大きめにうなずくとか、リアクションしてみる」「明るめの声にしている。」「見えていない口元も口角を上げるようにしている。」

【コミュニケーションの講師からのコメント】

マスク越しのコミュニケーションを考える際、「どう話すか」に意識が向きがちです。

しかし、マスクをしていても、コミュニケーションの本質は変わりません。その本質とは「自分の思いを正確に伝えたい」という意欲です。

その好例は、コロナ禍以前からマスクを常用していた医療従事者です。彼らに対して「マスクをしているから、何を言いたいのか分かりにくい」と不便に感じたことはあまりなかったことでしょう。その理由は、彼らが「患者に、正確に理解してもらいたい」と考えてコミュニケーションをとっていたからです。

そう考えると、マスクはコミュニケーション上の「障壁」というよりも、むしろ本質に立ち返る良いきっかけとも言えます。

とはいえ、多くの方が指摘するように、マスク越しだと表情が隠れたり声がこもりがちにな

ります。なので会話するときは、伝える意欲に加えて、「表情を豊かにする」「大きめの声で話す」など心がけると、良いでしょう。

【調査実施：コミュトレについて】

株式会社アイソルートが運営するコミュニケーションスクール「コミュトレ」では、日本のビジネスパーソンのコミュニケーション能力を向上させるべく、目的ごとに17種類のコースを設け、実践トレーニングを行ってきました。受講生は実際にキャリアアップや職場の人間関係向上など、一定の成果を上げています

社名：株式会社アイソルート

設立：1999年9月

代表：野田雄彦

事業内容：パッケージソフトの開発/コンピュータシステムの開発/ネットワーク運用管理/
人材教育・コンサルティング事業

【メディア担当者のお問い合わせ先】

株式会社アイソルート

担当：コミュトレ推進部 広報担当 高原

TEL: 03-6276-6200

e-mail : kouhou@isoroot.jp