

新しい働き方、テレワークの表と裏

産業カウンセラー／柏木勇一

◆在宅勤務はストレス、出社したほうが良いと訴えた社員

この小見出しを読んで、意外だな、と思った方は多いと思います。コロナ禍への対応として多くの職場がテレワーク、在宅で仕事をする働き方を取り入れました。ある食品会社の営業担当、40代前半のAさんは、7人のチームのチーフ。3割出社という会社の方針に従いましたが、同僚との意思疎通のためには、出社した方がスムーズにいきました。顧客対応も直接の話し合いが有効でした。在宅はひとり勤務。電話やFAX、そしてインターネット、ZOOMなどのコミュニケーションツールを使います。操作自体は慣れても、一人で決断を求められる場合は迷います。「自宅だから楽でしょう」と周りからは思われてきましたが、Aさんは「ひとりではキツイ、逆にストレスです」と訴えたのです。ストレス発散の場は、出社した時に部署が違うたくさんの仲間との会話だったと話しました。皮肉な訴えのようですが、大きな教訓を含んだ言葉でした。

◆テレワークにもメリットと心配な面があります

新型コロナ感染拡大防止で専門医から提唱されたのが「3密回避」でした。すでに多くの方の生活に定着しており、改めて説明する必要はないでしょう。職場でも、密閉と密接に気をつかい、そして通勤電車の人混みを避ける目的もあり、在宅勤務が広がりました。情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方がテレワークです。Aさん自身、Webで上司との打ち合わせをやり、メンバーとのテレビ会議にも取り組んでいました。テレワークには、在宅ワーク、モバイルワーク、施設利用のワークなどがあり、Aさんの会社も場面に応じて活用していると話してくれました。

国も積極的活用を提唱してきました。企業のメリットとしては、オフィスコストの削減、働く側にとっては、通勤時間がないための有効な時間利用、そしてワークライフバランスの拡大などがあげられています。業種によっては、顧客対応が迅速に進むメリットを上げるケースもあります。一方で、Aさんが語る「孤立状態で判断を求められる、ことは新たなストレスとして無視できません。何事にも表と裏があることを示しています。

◆コミュニケーションの形態は職場によっても異なります

コミュニケーションには伝達感と伝達度があります。内容が相手にちゃんと伝わった、と感じるのが伝達感。内容が正確に伝わっていることが伝達度です。伝える内容にもよりますが、伝達感是对面、伝達度は非対面コミュニケーションが高いと言われております。情報処理上の理論としてのテレワークのメリットです。一方、心理学の側面からは、対面コミュニケーションの効果として、相手の表情を見て反応をうかがいながら「分かりあえる関係」を築くことを上げています。広がる在宅勤務の心配な点として、話し相手がない孤独な場が長く続くと、感情の停止・劣化が上げられています。喜怒哀楽があつての人生です。効率化を求めることで、人としての大事な要素がないがしろにされることは避けなければいけません。Aさんの訴えを一人ひとりに考えていただきたいと思います。

いうまでもなく、在宅勤務ではできない職種はたくさんあります。生産工場、運送業など、私たちの暮らしは、現場で苦勞している人たちに支えられていることは忘れないように。働き方改革が長く叫ばれていますが、一律ではありません。自分たちの職場はどうあるべきか、皆さんで話し合っただけ進めていただきたいと思います。

【筆者紹介】 柏木勇一(かしわざい・ゆういち) 1941年生まれ。大学卒業後、新聞社勤務を経て、現在EAP企業でカウンセラーとして活動。産業カウンセラー、家族相談士、交流分析士。