

# テレワークにおけるコミュニケーションを中心とした 働き方の研究 (クラス 2)

## —感情伝達に着目したチームの生産性に寄与する 心理的安全性向上策—

### アブストラクト

#### 1. はじめに

新型コロナウイルス感染拡大を契機にテレワークが急速に普及した。テレワークにはメリットがある一方で、コミュニケーションや生産性の面で課題があることは、先行研究で明らかになっている。本分科会ではこの二つの課題に関連性があると考え、チームの生産性ともっとも関連が深いことが先行研究で報告されている心理的安全性に着目し、テレワーク下での変化を調査分析することが、課題解決に重要であると考えた。さらに、テレワーク下の「チームの生産性」を高めるため、心理的安全性を考慮したテレワークにおけるコミュニケーションの改善手法について、提言する。

#### 2. テレワークにおける心理的安全性の変化と原因

テレワークにおける心理的安全性の変化をアンケート調査したところ、6割が心理的安全性に課題を感じていることが判明した。課題のうち、「チーム内のメンバーに助けや相談を求めづらい」ことがもっとも回答数が多かった。相談を求めづらい原因については、「文字だけだと表情や感情などが伝えづらいといった、非言語コミュニケーションの不可視性」がもっとも回答数が多く、テレワークでは感情が伝えづらいことが心理的安全性の低下原因であることが明らかになった。

#### 3. 改善手法立案

テレワークにおける心理的安全性低下の原因分析の結果から、テレワーク下において感情を伝えることが、心理的安全性の向上に有効であると考え、有効性を検証するための改善手法を検討した。各企業のツール利用環境の影響を受けにくく、テレワーク下で利用量の増加が確認できている「テキストコミュニケーション」を改善対象とした。感情を伝わりやすくする上で必要な要素として、先行研究を参考に「能動的な行動」、「感情の言語化」、「感情を伴う会話機会の創出」の3要素が重要であると考え、3要素を含んだ実践しやすい形での具体的な手法を立案した。

#### 4. 検証結果

立案した手法を各社にて19日間実践し、実践後アンケート調査を実施した。アンケートでは心理的安全性向上に有効な結果が確認できており、感情を伝えることが、チームの心理的安全性の向上に効果があることを明らかにすることができた。効果の有効性が出やすかった要因として、3要素以外にも、準備不要で実践しやすい内容であったことや、チームとして取り組むことで抵抗感が払拭できたことがあげられる。

#### 5. 提言と課題

本研究で実践した感情を伝える手法は、環境に縛られず実践しやすい内容であることから、テレワークのコミュニケーションや生産性において課題を感じている各企業は、率先して取り組んでいくべきと考える。

本研究では「テキストコミュニケーション」に絞ったが、他のコミュニケーション手段においても「感情を伝える」手法について更なる調査・検証をすることで、よりいっそうの効果を望めると考える。テレワークが普及した時代における「チームが生産性高く」働くための「新しい働き方のベストプラクティス」の創出に、本研究が寄与していくことを期待する。