

3月のコラム～つながりをつくるのは雑談！？

お日様の光は、春らしく明るくなってきました。激しい寒暖差に体調管理が大変です。でも“春”はもう目の前ですね！

さて、組織の活性化、生産効率の向上に社員同士の「つながり」が重要なことは、知られるところですが、その「つながり」をつくるのに「雑談」がとても有効だそうです。

アメリカの大手銀行で全米8か所のコールセンターの生産性に大きな差があることからその違いに影響する要因を調べたところ「雑談の多さ」で説明できることが明らかになりました。その他の働く条件は同じで、休憩時間を揃えてコミュニケーションを促すことで、生産性の低いチームで2割の改善が見られたそうです。

また、マサチューセッツ工科大学の「優れた組織をつくるための新しい科学」という論文では、発表されているようですが、休憩室での何気ない雑談の重要性が明らかになり、ビジネス界でも注目されています。

つながりというと「飲み会」を思いうかべるのですが、飲み会よりも「雑談」が有効とのこと。飲み会だと仕事の話になることもありますが、短い休憩時間や仕事の隙間時間では、軽い話題になります。週末に行ったお店や旅行、好きな食べ物、家族のちょっとした自慢話や愚痴、眠不足だとか腰が痛いとかいう体調、雑談からは色々な情報を得ることができます。私がOL（死語？）の頃は、お茶くみも仕事の一つで給湯室が先輩や同僚との雑談の場でした。職場以外でのその人を知ることは、共感や他者理解につながります。例えば、今日調子が悪いのだとか、お子さんが受験中で大変なのだとかわかれば、自然に助け合い協力しあうことができ業務がスムーズに進みます。

職種や職場の環境によっては、「雑談の場を作るのは困難」と思われるかもしれませんが、工夫してみる価値は十分にあるように思います。温かくなってくると自然と心も弾みます。新年度も、もうすぐ。気楽に楽しい雑談が飛び交う明るい職場づくりで業務効率をアップしたいですね。

2017.3.8 水田かほる