



“伝わる”

スタッフ間でのやりとりに、無駄にイライラしていませんか

## ストレスフリーな話し方講座

同僚や先輩・後輩、そして先生とのやり取りに、ストレスを抱えていませんか。言いたいことが伝わらないのには、わけがあります。効果的なコミュニケーションのための考え方やノウハウを、歯科衛生士教育に携わる筆者がお教えます。

第2回

Here we go!



小泉智美

Tomomi Koizumi

 関デンタルタイアップ  
 心理カウンセラー  
 歯科衛生士

## 「差」を並べるだけでは グチャや文句に聞こえてしまう

コミュニケーションとは「人と人の間で何らかのメッセージを伝達すること」といえます。研修会の参加者に、「どんな研修を希望しますか」と問いかけると、たいてい「コミュニケーションについて」が上位にくることからも、コミュニケーションは多くの人にとって関心の高い分野といえます。

プライベートなコミュニケーションでは何の問題も感じていなくても、仕事やフォーマルな場となると、何かしら不都合を感じているのではないのでしょうか。たとえば、「伝えたいことが、いくら話しても相手に伝わらない」「何かを決めなければいけないのに、時間ばかりかかって決まらない」といったことです。以下のケースでは、どうすれば言いたいことが伝わるでしょうか。チーフが院長に懸命に訴えています。

「最近、みんな忙しくて、昼休みもゆっくり休めないって言っています。ご飯を食べて歯を磨いたら、すぐに午後の準備をしなければいけないし、子どもがいる人は、帰ってすぐにご飯を食べさせたいから、バタバタとあせって帰らないといけません。私も本当は患者さんの話をもっと聞いてからメンテナンスをしたいのに、その時間がありません。みんな大変なんです」

これを読んで、「うちも一緒だわ。院長って、スタッフの大変さをちっともわかってくれないのよね」と感じた方もいるかもしれませんが、実際どうしてほしいのか、チーフの言いたいことは院長に伝わっているのでしょうか。言葉を並べるほど、肝心なことが伝わらず解決に結びつかないものです。

人は「大事なこと」は何かということよりも、期待している水準との「差」に目がいってしまい、その「差」について



ばかり話してしまいがちです。この場合の「差」とは、「ゆっくり休みたいのに休めない」「落ち着いて準備をしたいのに焦ってしなければならない」「もっと患者さんの話を聞きたいのにその時間がない」ということです。

それでは、このケースで本当に伝えたい大事なことは何なのでしょう。それは、「午前中の診療が時間通りに終わって、本来の長さの昼休みが取れれば、昼食を取るだけでなく、リフレッシュする時間がつくれて、午後からの診療も気持ちよく開始できる」ということです。そして、そのためには「無理のない予約の取り方」が必要となります。つまり、

「もっといい仕事をしたいから、昼休みにしっかり休めるよう、無理のない予約の取り方を考えませんか？」

ということが、伝えたいことなのです。

何かが頭に浮かんだときには、「それって大事？」と自分に問いかけてみる。そして、それを人に伝えるときには、大事なことをひとつに絞ってから、順を追って相手に伝えること。差にばかり注目して話すと、単なるグチャや文句に聞こえてしまいます。ごちゃごちゃした頭の中を整理して、本当に大事なことに絞りこむのがポイントです。