



“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3回

Here we go!



小泉智美
Tomomi Koizumi
㈱デンタルタイアップ
心理カウンセラー
歯科衛生士

「きちんと」では「きちんと」伝わらない

今回のテーマは「仕事を教える場面での伝え方」です。歯科医院に新人が入ったときに、院長と先輩スタッフがこんな会話をしているのを聞いたことはないでしょうか。

院長「新人の〇〇さん、待遇できてないんだけど、きちんと教えておいてくれた？」

先輩「私、先週きちんと教えました」

院長「朝、患者さんに挨拶もできなかったよ」

先輩「え〜っ？ 言いましたよ。マニュアルも見せて説明しました。今度の新人さん、ちゃんと聞いてるのかな。集中力が足りないんですか？」

私たちは、仕事を教えても思うような結果が得られないとき、相手に「やる気がない」「真剣さが感じられない」と考えることがあります。自分ができているのだから教えれば誰でもできるようになる、できないのは気持ちや努力が足りないからだというふうに、相手に問題があると捉えるためです。

本当に教えたい業務があるときは、誰もが再現できるように、内容をできるだけ具体的に指示する必要があります。たとえば、「患者さんにきちんと挨拶して」「器具をていねいに使って」などは具体的な指示や指導といえるでしょうか。

「きちんと」「ていねいに」と言われただけで、新人は先輩の望むように行動できるものではありません。あいまいな表現を用いた指導では、教えた側も教えられた側もわかったつもりになるだけで、実際には正確に動くことができません。これは、教えた側に問題があると捉えるべきです。

では、「きちんと挨拶して」を具体的に指示する場合、どのように伝えるとよいのでしょうか。具体的な指示には、以下の3つが必要です。

- 「観察できる」(どのように行動しているのか、見たり、聞いたりして確かめられる)
- 「数えられる」(測ったり、数値化することができる)
- 「明確である」(何をどうするかははっきりとわかる)

これをふまえて、診療室に入って来られた患者さんには、①視線を向ける、②会釈する(腰から15度くらい前に傾ける)、③午前中は「おはようございます」、午後は「こんにちは」と言う、というように指示すると、教えられた側も行動しやすくなります。①②③それぞれに、上記3つの要素が関連しているのがわかるでしょうか。新人の社会経験の度合いによっては「〇秒以内に」といった補足が必要となるでしょう。

また、業務そのものだけでなく、「何のために行うのか」や全体像を伝えることによって、指示していることの重要性やつながりがイメージでき、いっそう伝わりやすくなります。

そして、教えたあとには確実に理解できているか確かめます。相手が「わかりました」と答えたからといって、それで終わりにしてはいけません。簡単な方法としては、**その場で復唱してもらうか、技術であれば実際に行ってもらって確認**します。このときにも、具体的な表現で指導ができていれば、それがそのままチェック項目となって役立ちます。

