



“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1回

Here we go!



小原啓子

Keiko Obara
関デンタルタイアップ代表
歯科衛生士

コミュニケーションに「こうすればOK!」は存在しない

ストレスと無縁では いられない歯科衛生士

私たち歯科衛生士の生活は、歯科医院、あるいは病院や施設という「組織」と共にあります。一日のうちの3分の1は診療に携わっており、休憩時間や準備・残業時間を入れると10時間近くを過ごしている場合も少なくありません。その長い時間を、互いに助け合い、協力合って生きています。限られた空間の中で長い時間、ほとんどが女性という環境で生きているのですから、小さなトラブルがあったとしても不思議ではありません。

組織には、「意識的に活動を行う2人以上の集まり」という意味がありますが、コミュニケーションを取って、みんなが一致団結して歯科医療に取り組もうと言っても、そう簡単にはいきません。「他人同士の集団だから、うまくいったらもうけもの……」くらいの、大らかな気持ちでいることも大切です。

さて、私たちは、歯科医院の中で責任ある仕事を任されています。それは、診療そのものだけでなく、チーフのような全体を束ねるマネジメントのこともあれば、掲示物の作成、在庫管理や掃除の担

当、消毒の徹底や技工物の管理など、日々の作業を順調に動かすくみ作りや作業を指すこともあります。

新人の方は、新人だからこそ、客観的な目線で行える仕事もあるでしょう。一見単純に見える仕事でも、まったくミスなく行えるようにすれば、大切な価値がある仕事となります。ですから新人であっても、仕事を振られたら断らずに引き受け、新しい歯科医療スタッフとしての一歩を楽しんでみてください。

仕事で何かの担当を 任されたとしたら……

あなたがある仕事の担当、特にリーダーになったときに、他のスタッフとのコミュニケーションのしかたを考えるヒントとして、「フィードラーの状況適合モデル」を紹介します。右の図はフレッド・フィードラーという研究者が考案した図で、組織の「状況の好ましさ」に応じて、どのような「リーダーシップのタイプ」が成果を上げているかを示しています。

縦軸は、リーダーシップのタイプを意味します。「人間関係指向」が高いほど人の感情を配慮したリーダーということ

になり、「仕事指向」が高いほど人の感情に配慮しないリーダーとなります。

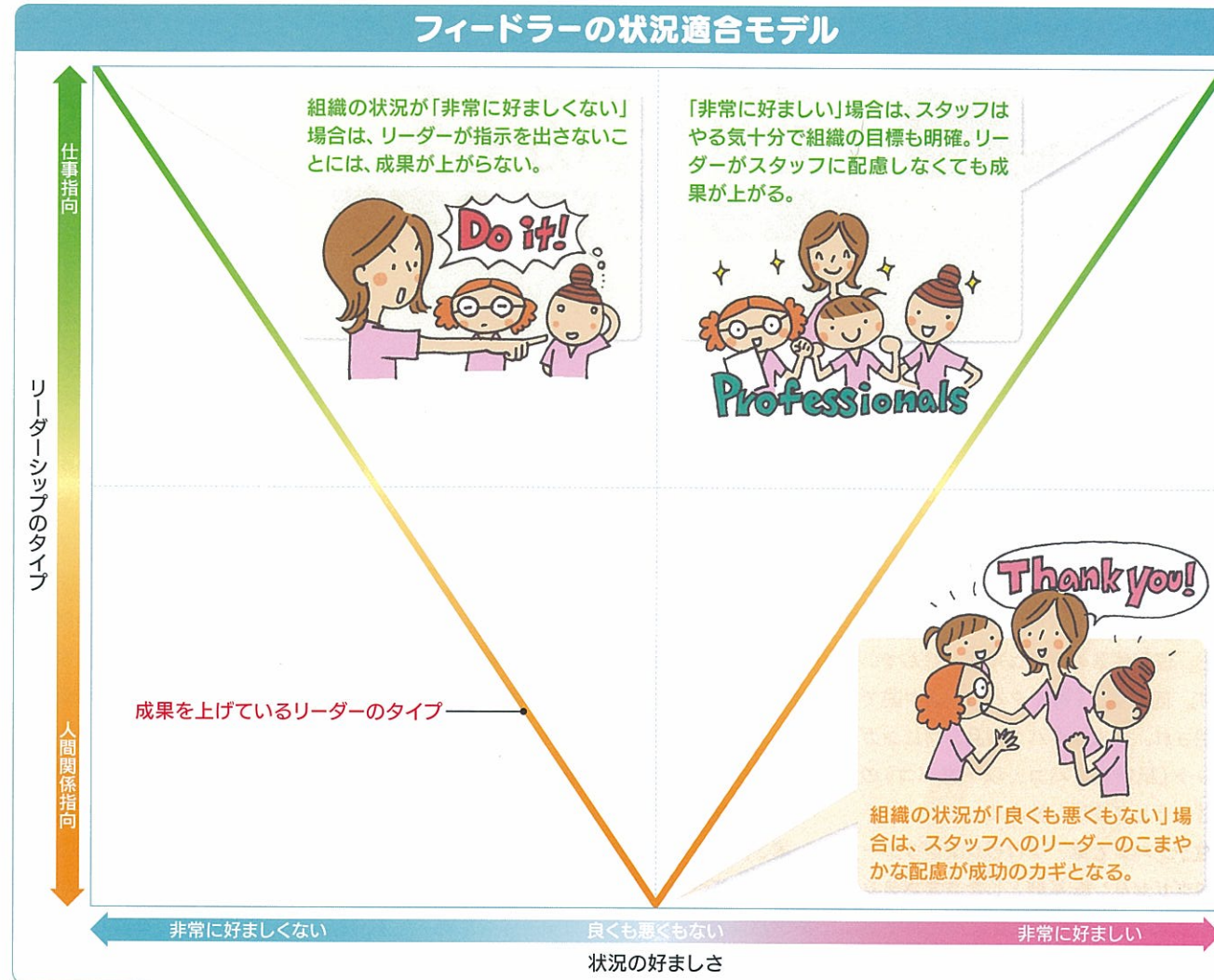
横軸は、「状況の好ましさ」を意味します。「状況の好ましさ」は、①組織にリーダーが受け入れられているか、②リーダーへの権限委譲ができていないか、③仕事の目的や課題が明確になっているか、の3つの要素に左右されます。

そしてV字型の線が、成果を上げているリーダーのタイプを示します。線を目で追っていくと、状況が「非常に好ましくない」ときは「仕事指向」のリーダーが成果を上げていますが、状況が「良くも悪くもない」ときは「人間関係指向」のリーダーが成功しています。しかし、状況が「非常に好ましい」ときは、再び「仕事指向」のリーダーが成果を上げていることがわかります。

状況により効果的な リーダーシップは異なる

もう少し詳しく説明しましょう。「非常に好ましくない」状況とは、スタッフとの人間関係ができておらず、リーダーの権限も確かではなく、仕事の目標もまったく共有されていない状態です。このような場合は、「こうしなさい」と命じる

フィードラーの状況適合モデル



(参考文献1より引用改変)

「仕事指向」のリーダーのほうが成果を上げるのは想像に難くないでしょう。

また、「良くも悪くもない」状況は、「非常に好ましくない」状況と「非常に好ましい」状況の中間にあたります。このような状況では、個々人の感情に配慮する「人間関係指向」のリーダーが成功しています。

そして、「非常に好ましい」状況。これは「非常に好ましくない」状況とは対照的に、リーダーがスタッフみんなに受け入れられていて、確かな権限を有しており、仕事の目標がしっかり共有できている状況です。この場合は、スタッフそ

れぞれが高いプロ意識を有していますので、あえて個々人の感情に配慮をしなくても、十分なパフォーマンスが上げられると言えます。

コミュニケーションの 正解はひとつではない

よく「人への配慮を欠かさないリーダーなら、どんな状況でも最高の成果を上げられる」といわれますが、状況によっては、そうとは限らないというのがおわかりになるでしょう。このように、組織の状況によって、効果的なリーダーのタイプやコミュニケーションのしかた

は変わるのです。

社会人になれば、性別・年齢・地域の差なくいろいろな方と接します。そしてほとんどの場合、社会や組織の状態に合わせて、柔軟にかかわり方を変える必要があります。人とかかわりに悩みはつきもの。次回からは、いろいろなケースをとおして効果的なコミュニケーションのしかたを考えていきたいと思います。あなたの歯科衛生士ライフのストレスを減らすヒントになれば幸いです。

〈参考文献〉

1. 田尾雅夫, 組織の心理学, 東京: 有斐閣, 1991.