



“伝える” 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4回

Here we go!



小泉智美

Tomomi Koizumi

(株)デンタルタイアップ

心理カウンセラー

歯科衛生士

ミスの指摘時にありがちなミス

怒りという感情は、“当然得られると期待していることがかなわないときの反応”といわれます。仕事の目標と現実の成果にギャップがあると、「なぜできてないの?」とムッとしてしまうものです。スタッフが指示どおりにできていなかったり、ミスをしたときに、相手の行動を改善するには、どのように話せばいいのでしょうか。

たとえば、あなたが材料の発注ミスに気付かず商品を開けてしまったとき、先輩からこう言われたらどうでしょう。

「こんなミスをするなんて、あなた緊張感が足りない!」

とても嫌な気持ちになりますし、素直に聞き入れようとは思えませんね。行動の改善を促すときに、絶対にしてはいけないことがあります。それは、**怒りにまかせて、その人の人格や性格をミスの原因として挙げる**ことです。「普通にやったら誰でもできることがどうしてできないの?」「これまで何を習ってきたの?」といった言葉は禁物です。これでは信頼関係が崩壊してしまいます。

「私は正しくて、あなたは間違っている」「私は分かっているけど、あなたは分かっていない」のように、「人」を問題の焦点にしてしまうと、人の尊厳のレベルで上下関係があるかのように伝わってしまうため、相手は素直に従う気持ちになれません。

改善を促すには、「**その人自身**」ではなく、その人の「**行動**」に焦点をあてるのが大切です。すべきでなかった行動と、その行動をしてしまった理由、すべきだった行動と、その行動ができなかった理由、そしてこれからすべき行動は何か。先に正解を教えず、相手自身に答えを見つけてもらって、それを肯定するようにします。発注ミスを例にすると、右のようなやり取りが考えられます。

どうして間違った材料なのに開封したの?

よく似た名前なので、同じ材料だと思って開封してしまいました

すべきでなかった行動

チェック時に商品名が違うことに気づかなかった?

違うような気がしたのですがパッケージが変わったのだと思って……

行動してしまった理由

今後どうすればよいですか?

迷ったときには誰かに相談してみます

すべきだった行動

今回できなかったのはなぜなのかな?

皆さん忙しそうで、こんなことで手を煩わせたくなかったんです

行動できなかった理由

では、今後どうしたらよいかな?

相談が遅れると、もっと迷惑をかけるので、すぐに誰かに確認します

これからすべき行動



「行動」に焦点をあてながら、少しずつ問題を解くように問いかけることで、何がよくなかったか、今後どうすべきかが、ミスをしたスタッフ自身に見えてきます。こうした怒ったり、叱ったりしないはたらきかけは、仕事の目的を理解して、自ら考えて行動できるスタッフの育成にもつながります。