



“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5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

人間関係は「ほめる」が勝ち？

社会に出てまだ経験が浅い人や、叱られることに慣れていない人のなかには、こちらにとってはちょっと注意したくないの感覚でも、「自分を否定された」と感じてしまい、まったくやる気をなくしたり、ふてくされたり、ショックから目を逸らすために注意した人を見下したりするような人がいます。だからといって、「とにかく考え過ぎずにやってみよう」「大丈夫だからやってみよう」と励ましても状況は改善せず、つい怒ってしまい、院内の空気が悪くなる。さらに、これ以上人間関係を悪くしてはいけないと思い、注意するのをためらったり、見て見ぬふりをするという悪循環に陥る——このように「叱る」というのはなかなか難しいものです。

そこで上手に使いたいのが「ほめる」という行為です。人を育てるときには、ほめることが大切だとよく言われます。心理学では、行動を起こしやすくするための“はたらきかけ”を「強化(reinforce)」といいます。ほめる」というのも行動の強化のひとつで、人はほめられた行動を繰り返そうとするものなのです。

「人はほめて育てる」と言うように、「ほめる」ことは新人教育や良好な人間関係に有効です。しかし、言葉づかいや状況を誤ると、逆効果になることもあります。研修先でも、「苦手なタイプの人をほめるなんて無理」「きちんとできていないのにほめるの？」といったご意見をよく耳にします。

ほめるときの**ポイントその1は「信頼関係」**です。一般的に、人を「ほめる」という行為は目上から目下に行います。ということは、ほめる側は目上の者として尊敬でき、信頼できる人間でなくてはなりません。新しく入ったスタッフは、診療室内の人間関係や人の行動をととてもよく見ています。「先輩だからまあいいか」と思って手を抜いていると、尊敬できない人と思われて信頼関係がつかられず、せっかくほめても効き目がありません。

注意するつもりが..



その2は、**相手をよく観察して、相手が評価してほしいと思っている「行動を具体的にほめる」**ことです。漠然とほめてしまうと、自分のすべてが合格だと勘違いしてしまう人もいます(ほめるとつけあがるといわれるのがこのタイプですね)。また、これは「人」ではなく「行動」を具体的にほめるので、あなたがその人を好きか嫌いに関係なく行えます。「〇〇さん、よくできているね」と声をかけるのに抵抗があるなら、「あの処置、とてもタイミングがよかったよ」というふうに、行動に主体を置くのも手です。

最後の**その3は、結果だけでなく、「途中経過やプロセスも評価する」**ことです。「完璧な結果が得られるまでほめない」となると、相手はいつまでたっても評価してもらえないと思い、不満や不安につながります。仕事がよくできる人にかぎって、人をほめるのが苦手だったりします。自分が優秀だからこそ、相手も自分と同じくらいできていなくては、ほめるに値しないと考えるのです。

さて、このように「ほめる」ことも大事ですが、もうひとつ忘れてはならないことがあります。それは、日ごろから感謝のことばを使うことです。「いつもありがとう」「おかげで本当に助かっています」——そんな言葉が、スッと出てくるような自分でありたいですね。