

最終号

必見！院長のコミュニケーション心理学

スタッフのヤル気を高め、イキイキと働いてもらうには？また、良い人材を定着させるにはどうすればいいのか…？院長であれば、誰しも悩んだ経験があるのではないのでしょうか？

今号では、知っていれば得をするであろう(少なくとも損はしないであろう)心理学に基づいたコミュニケーション術をお伝えしたいと思います。

もちろん、ご紹介するテクニックを駆使すれば全てが解決するのかといえばそうではありません。人間関係というものは相互の信頼関係を構築しない限り、根本からの解決にはならないのはご存知の通りです。

しかしながら、せっかくスタッフのことを考えて接しているにも関わらずコミュニケーションに苦手意識を持っているがゆえに真意を伝え切れていない、言葉足らずのために誤解を招いている…、等、「想い」が上手にスタッフに伝わらず忸怩たる思いを抱いている先生方や、「最近の娘は…」と諦めておられる先生方が大勢おられ、信頼関係を構築するために少しでも役立ててもらおうと、明日からでも実践出来そうな技術を集めてみました。

スタッフとの今までの関係や抱えている悩みの種類は医院ごとにそれぞれ違いますので、全て覚えて実践する必要はありません。自院に必要だ！(自院で使える！)という技術が1つでもあれば、今日からでも実践して頂ければと存じます。

【メラビアンの法則と非言語的コミュニケーションの関係】

メラビアンの法則とは、「相手に対する好感度＝表情(55%)＋話し方(38%)＋話す内容(7%)」、つまり、相手への好意は、表情・仕草が約5割半、話し方約4割で決まるという法則です。また、非言語的コミュニケーション(ノンバーバルコミュニケーション)というのは、文字通り『言語』以外のコミュニケーションのことをいいます。

上記の法則から考えると、相手に好意を抱かせる要因として、「話の内容(言語)」はほんの数%しかなく、見た目や話し方などの「言語以外」が重要ということです。

従いまして、「何を話したか」ではなく、見た目(態度・仕草・表情等)・話し方という「非言語」の部分を意識して、スタッフと接してはいかがでしょうか。

【好意の返報性⇔嫌悪の報復性】

人は自分を肯定的に評価する他人を好む傾向があり、逆に、自分に批判的な人をどうしても嫌ってしまう傾向があります。よく言われる「褒めて育てる」ではありませんが、注意するばかりでなく、少々褒めることが大事ということです。

とは言うものの、何でもかんでも褒めてしまったり肯定してしまえば、本人が調子に乗って余計に手が付けられなくなる可能性がありますし、生理的にどうしても受け付けられないということもあるでしょう。

そこで、気持ちの保ち方の技術として、『受容：苦手ではあるが性格や人間性に問題がある訳ではないと解釈』するのです。どんな人にも良い点がある＝相手に興味を持ち、それを探すと、少しずつその人全体が好きになるという『連合の法則』が働きます。逆に、『拒絶：自分が苦手な相手の性格や人格まで否定』してしまうと、何も生まれません。

【自己確認と自己拡大】

同じ褒めるにしても、例えば、“キレイ”と皆から言われている人に改めて“キレイ”と伝えても、本人からすれば聞きなれているフレーズであり、自分が認めている美点を褒められるだけです。好意は持ってくれます。しかし、もっと効果的な褒め方として、例えば、“キレイ”としか言われたことがない人に“礼儀正しいね”等、本人からすると意外な美点を褒められると、“この人は自分のことをきっちり見てくれている”と感じ、より強固に好意を持つ傾向があります。是非、お試し下さい。

【両面表示と片面表示】

相手に情報を伝える場合、メリットだけを強調しがち(片面表示)ですが、デメリットも併せて伝えること(両面表示)によって、より信頼される傾向があります。

【情報提示の逆効果】

相手の気を引こうと余計な面をアピールすればするほどメインの価値が下がる、つまり、オマケのプラス面ばかり強調されるとそのもの自体をマイナスに感じてしまう傾向があります。アピールしたいことは遠回しでなく、ズバリ前面に出しましょう。

■ おしらせ

永らく、AMCP レポートをご愛読頂きまして誠にありがとうございます。

来月より、AMCP レポートは、弊社の会員制サービス“AMCP CLUB”に統合することとなりました。

AMCP CLUBは、今まで一方的に情報発信してきた姿勢を改め、より詳細なレポートを月2回お送りする他、メール相談も開始し、月々僅か1,000円(税抜)でよりAMCPの経営ノウハウを享受して頂けるように致します。

詳細は近日中に追ってご紹介致します！