

クライアントであるC歯科医院を訪ねた際、院長先生より、『うちのスタッフは私が言ったことをなかなか理解してくれません…。指示をしてもこちらの意図と違うことをするし、以前に伝えたことや何度か言っているはずのものを確認されることもあります。結構ストレスなのですが、どうすれば良いのでしょうか…。』というご相談をお受けしました。

確かに、C歯科医院の院長先生に限らず“言ったことが伝わらない”・“誤解、曲解される”と仰る先生は多いのですが「**言ったことが伝わっていない**」ということは、「**コミュニケーションが取れていない**」ということに他なりません。

コミュニケーションが取れていないと、この院長先生のように何度も同じことを言わなければいけませんし、確認の手間も増えますので、業務効率はどんどん落ちてしまいます…。

それでは一体どうすれば良いのでしょうか。

今号では、スタッフさんと円滑なコミュニケーションを図るための方法を事例を交えてご紹介させて頂きたいと思えます。

【そもそも、伝わらないのはどうしてなのか…？】

そもそも、なぜ、先生の言っていることが伝わらないのか、後日、C歯科医院のスタッフさんにお話を聞かせて頂いた結果、主に3つの原因が分かりましたのでご紹介します。

1. 具体的に言ってくれないと分からない

一例として、「院長先生から“口臭治療の個別チャートをもっと詳細に書いて”と言われたのですが…、自分では、これでもかなり詳細に書いたつもりだったのに、それ以上、どうすれば良いか分からなくて…」という声がありました。

『詳細』という**言葉ひとつでも捉え方は人それぞれ**ですので、具体的に伝えないと、このようなことが起こってしまうのです。

2. 先生の理解＝スタッフの理解ではない

C歯科医院では、スタッフのレベルアップのために院長先生が受講したセミナーの報告を行うことがあるようなのですが、その際、あるスタッフさんは、『院長は歯科医師だから、当然のように専門用語でどンドン話をされますが…、自分たちの勉強不足もあるかも知れませんが、出来れば、もっと簡単な言葉で伝えて欲しい』と仰っていました。

院長先生とスタッフさんでは知識・情報量などに差があるので、「**これくらい分かるでしょう！**」と思ってお話しされている**ことでも、全く理解していないということがよくある**のです。

ちなみに、これは、对患者さんにも言えることですので、スタッフさんに話をする以上に気を付けなければいけません。

3. 『前にも言ったよね』と言われたが、初めて聞いた

これは、単純に院長先生が「伝えたことを忘れていた」ということもあります。実は、院長先生が『**誰か一人のスタッフさんに言ったことは、当然全員で共有している**』と思っている場合の方が多く、院長先生は『**以前に言った**』、それを言われた別のスタッフさんは『**初めて聞いた**』ということになるのです。

【どうすれば『伝わる』のでしょうか(具体的な解決方法)】

まず、1. については、院長先生に『**誰が・いつまでに・何を・どのようにして欲しい**』のか、**5W1Hを明示**して頂くようお願いしました。**特に、「どのように」という部分に注意**をして頂くことで、「言ったことと違う」ことは格段に解消されました。

次に、2. については、プレゼンテーションの鉄則である、『**小学生でも分かる言葉で話す**』ことを意識して頂くようにしました。これは、「話を聞く相手が小学生と思え」という失礼な話ではなく、『**理解してもらうために、出来るだけ平易な言葉を使いましょう**』ということです。院長先生には、セミナー報告だけでなく、日々の朝礼や定期的なミーティングの場など、とにかく、自分が話をする全ての場でトレーニングを繰り返して頂き、その結果、『前より明らかに言うことが分かりやすくなった』と、スタッフさんたちから喜びの声が届くようになりました。

最後に、3. についてですが、これは、院長先生の『**思い込み**』や『**失念**』がほとんどですので、スタッフさんには、初めて聞いた場合は、『**初めて聞きました**』と**素直に言って頂く**ようお願いしました。これまで、「初めて聞きました」など言おうものなら、院長先生は「そんなことはない！」と絶対に折れなかったため、スタッフの皆さんは気分を害しながらも諦めていましたが、安心して伝えても良い環境になったことで、コミュニケーションの風通しも良くなりました。但し、逆のパターンで、実は、一度聞いているのに「初めて聞きました」と平気で言うスタッフさんもいたので、スタッフさんには**聞き取り時にはメモを義務付け、その日のうちに「連絡帳」に書き込み、それを全員が見て「捺印」するルール**とし、共有が出来るようにしました。

この結果、これを契機に、お互いモヤモヤしていた部分を言い合えるようになり、風通しの良い組織になりました。

今号では、コミュニケーションが取れない原因と、その解決方法について事例を踏まえてご紹介しましたが…、やはり『**解決方法**』そのものではなく、『**解決のためにお互いに努力する姿勢が大切**』であることを、最後に申し添えておきます。