

前号では、『言ったことが伝わらない！』という院長のお悩みに対して事例を交えて解決方法をご紹介します。また、解決のためには『お互いが努力する姿勢』が大切であることもお伝えしました。前号では、主に『伝える』ことを中心とした事例をご紹介しましたので、今号では、他の観点からもコミュニケーション不全の解消についてお話していきたいと思います。

### 【スタッフの話を聴かないと…思いの外影響は大きい！？】

コミュニケーションは相手あってのことですので、相手を理解するように努めることが大切であり、そのためには相手の話を『聞く』のではなく『聴く』ことが重要となりますが(※)、よく耳にするのは『先生は話を聞いていない…』という言葉です。

※ **聞く＝自然に耳に入る、聴く＝積極的に耳を傾ける。**

ある歯科医院では、院長先生がスタッフに任せた仕事が上手くいかなかった場合、『どうして出来ないの？』とスタッフに**詰め寄り**、スタッフが**理由を言っている最中に『意味が解らない！』と言葉を遮り**、院長室に戻ってしまうということが頻繁にあり、コミュニケーション不全の改善に苦労しました。

上記の事例において何が問題なのかと申しますと、まずは、相手の話を全く『聴く』気がない、つまり、**どのような理由があろうと、スタッフが悪いと決め付けているために聞く必要がない**のです。次に、原因を最後まで聞かないため、また、同じミスが発生する可能性が残ります。これを繰り返しているだけでは**スタッフの成長に全く結び付かないので、いつまでも同じことの繰り返し**となってしまいます。さらに、レポートでも再三お伝えしている『**自己重要感**』を**貶める対応**なので、スタッフは自信もやる気もなくし、**退職に結び付いてしまう**…、つまり、**いつまでも人員が安定しない**、という結果に繋がります。

いかがでしょうか。「たかが、ちょっと話を聞かないぐらいで大袈裟な…」と思われるかも知れませんが、これでご苦労をされている先生方が非常に多いのです！悔ってはいけません。

### 【コミュニケーションを未完了に導く要因をチェックする！！】

それでは、どうすればいいのかと言いますと、まずは、とにかく最後まで相手の話を聴く(傾聴)のはもちろんですが、それ以外でも『**相手が言いたいことを言えない環境にしている、やっつけ言動**』が少なからずありますので、次項にてご紹介する数々の要因を、この機会にチェックしてみたいかがでしょうか。もちろん、**先生本人に自覚がない場合もありますので、身近な方にチェックして頂くと確実**です(笑)。

### 院長が陥りやすいコミュニケーション未完了を導く要因

- \* 相手が話している途中に、つい話の腰を折る。
- \* やたらとアドバイスしてしまう。
- \* 性急に結論に持って行く(聞きたがる)。
- \* すぐに否定(反論)してしまう。
- \* 自分の持てる知識をひけらかしてしまう。
- \* 「何でも話して」と言って、話したら不機嫌になる。
- \* 常に、「忙しいから声を掛けるな」という雰囲気を出す。
- \* 話しかけられても返事をしない(相槌を打たない)。等

これだけ見ると、「そんなことはしていない」と思われる先生が多いかも知れませんが…、日常、よく起こっている顕著な例として、以下のような対応に心当たりはないでしょうか？

**『うんうん』と耳を傾けながらも、頭の中では「結論」を持ち、「それはね」と、つつい話の腰を折りつつ、やんわり否定し、知識をひけらかしながらアドバイスし、ついに結論を出す』**

いかがでしょうか。一見、丁寧に話を聞いているようで実は、見事に、コミュニケーション未完了の要因を網羅しています。

### 【本当に「話を聴く」とはどのようなことでしょうか？】

先述の、話の途中で聞かないというのは論外ですが、せっかく、話を聞いていたとしても、このような対応を繰り返すと、

- 院長には何を言っても同じ(言ってもムダ)。
- どうせ否定するなら、院長が決めれば良い。
- 院長は意見を曲げないので言う通りにしておこう。

という、消極的なスタッフになってしまいます…。

もちろん、院長先生からすれば、スタッフの成長のために、良かれと思って「教えていた」と思うのですが、この対応は、あくまで「院長先生が正しい」という前提に立った話ですので、これでは、「話を聞いている」ことにはなりません。

当然、立場もキャリアも違う院長の方が正解をお持ちであることが多いので最終的にはそれを伝えるしかありませんが、その前に、まず相手の話を『**受け止める**』ことが必要です(『**そうか、そういう考えもあるのか**』という反応＝『**受け入れる**』必要はなく、あくまで『**受け止め**』で可)。これだけで随分と改善が出来ますので、思い当たる先生は、是非お試し下さい。