

経営 VOL.42

たった一言で印象が変わる！？…③

おかげさまで、この「たった一言で印象が変わる！？」シリーズも3号目となりました。このシリーズでは、日々の言動における「たった一言」に着目し、些細ながらもその重要性をお話しして参りましたが、皆様いかがでしょうか。

初回から約3ヶ月経過しており、日々の行動において大切なお話と存じますので、今号では簡単にこれまでのおさらいをさせていただきます。

まず、最初の号では、質問の仕方でも相手に威圧感を与えている可能性がある、というお話から「オープンクエスチョン」と「クローズドクエスチョン」についてのお話をさせていただきました。

続いて、前号では、些細なことに感謝をし、その気持ちを実際に「ありがとう」と表現することで、周りのスタッフが次第に協力してくれるようになったという事例をご紹介致しました。

そして、3回目の今号では、話し手の心を開く「共感力」についてお話をさせていただきます。

【話が弾む？弾まない？そのポイントは何か？】

「共感」はコミュニケーションを取る上で非常に重要です。

例えば、初対面の方とお話をした際、何故か会話が弾まなかったが、共通の話題が出て来たことによって話が広がったという経験を、皆さん一度はされたことがあるかと存じます。

これは、ご存知の通り、お互いに共通している話題の方が共感できるポイントが多く、会話が自然に弾むためです。

もちろん、ノンバーバル(非言語)コミュニケーション(※)(見た目・話し方等、言葉以外の部分)において相手に不快感を与えないこと、また、それ以外にも最低限の会話のルールが守られていること等が前提ですが、人は自然に相手と共感出来る部分(共通の話題)を無意識に探しているのです(「いい天気ですね！」と天気の話をしたり、「すっかり涼しくなりましたね！」と気候の話をするのはそのためなのです)。

前置きが長くなってしまいましたが、「共感」は相手とのコミュニケーションを取る上で非常に重要であるということです。

【“共感”を普段から意識して実践してみる】

コミュニケーションのポイントとなる“共感”は、まず「相手の話を受け入れて、理解すること」から始まります。

例えば、あるスタッフが医院をより良くしたいと思って院長に提案したとしましょう。しかし、院長に、「それは違う！」「無理だ！」と頭ごなしに否定されてしまうと、それ以降、そのスタッフはせっかく“気付き”があっても二度と何も提案して来ないでしょうし、「どうせ私が先生に何を言ってもムダだ…」と仕事のやる気すら失せてしまうかも知れません。

この状態が、「相手の話を受け入れない、理解しない」という顕著な例です。皆さんお心当たりはございませんか。

それでは、どのような受け答えをすればいいのかというお話ですが、例えば、「今朝、足の不自由な方が来られたのですが、玄関に手摺りがなくて苦労していました。玄関に手摺りをつけると足の不自由な方やご年配の方に喜ばれると思いますが、いかがでしょうか？」という提案があった場合、「それはダメなんだよ」や「ジャマなだけだよ」と頭ごなしに否定するのではなく、「なるほど…、良い所に気付いたね。私も過去に同じことを考えたことがあるけど、ウチの医院の玄関はそう広くない子供が多いからね。ほら、ちょうど子供の顔の位置だから、危ないと思ってやめたんだよ…」と最終的に否定するにしても、このように一旦、「相手の意見を受け入れる」だけでスタッフからの印象は大きく変わります。

「先生、玄関に手摺りをつけた方が良くないですか？」と、突然提案して来るような少々乱暴な場合でも、「いきなり何だ？また今度にして！」と不快感を顕にするのではなく、まずは質問の意図を理解するために、「なんでそう思ったの？」と質問し、そして「…なるほど。…そういうことね。私も…(以下、上記同文)」という対応であればいかがでしょうか。きっと、そのスタッフは、また新たな提案をしてきてくれるでしょう。

ちなみに、「なるほど」という“あいづち”は話し手に対して、「しっかり聞いてくれている」「共感してくれている」という印象を与えるアクションです。是非実践してみてください。

院長もお忙しいですし、いちいち取り合ってもらえない話も日常多々あるでしょう。よって、「このような対応は出来ない」と仰る先生もおられるかも知れません。しかし、これはあくまで『コミュニケーションに対する院長の姿勢』の問題であり、スタッフが定着するためのポイントでもあるのです。

(※)今号の補足：ノンバーバルコミュニケーション(非言語コミュニケーション)

…これは、言語によるコミュニケーション(バーバルコミュニケーション)以外の部分、いわゆる「見た目」「表情」「仕草」「声のトーン」等であり、実に、第一印象の90%以上がこれらで決定付けられると言われております(メラビアン法則)。つまり、会話の中身に神経を注ぐ前に、まずは会話をする姿勢が重要であるということです。