

“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。

最終回

Here we go!



小泉智美

Tomomi Koizumi

(株)デンタルタイアップ
心理カウンセラー
歯科衛生士

“アサーティブ”な自己表現で率直に自分を伝えよう

私たち歯科衛生士をはじめ、医療や福祉にかかわる人は、人の役に立ちたい思いが強く、それが仕事をするうえでの原動力となっています。しかし、その気持ちが強すぎると、自分の気持ちを抑えて相手を優先してしまいがちになります。

引き受けたくないことを頼まれても断れず、結局は引き受けてしまったり、断れたとしても罪悪感や申し訳なさが残ってしまうという経験は、皆さんにもあるでしょう。また、相手の気持ちを尊重するあまり、言いたいことを我慢し続けていると、「こんなにやっけてあげているのに」と不満がたまり、相手を責めるつもりはなくても、攻撃的な言葉や、傷つける言葉を発してしまうこともあります。

自分の考えや気持ちを、率直に、その場に合った適切な方法で述べることができれば、多くのコミュニケーションの問題は解決するのではないのでしょうか。本連載の最後にご紹介したいのは、**自分も相手も尊重する“アサーティブ”な自己表現**です。アサーティブ(assertive)とは、「相手を尊重しながら、率直に自分の考えを述べる」ということです。

たとえば、あなたがあれこれとフォローしてきた新人が、いつまでたっても仕事を覚えなかつたら、「一生懸命指導してきたのになぜ?」と腹立たしくなるでしょう。ですが、そのようなときには自分だけの責任と思わず、**周りに率直に考えや気持ちを表現**してみましょう。他のスタッフに「育成の効果がみえないので困っている」と打ち明けてみたり、新人に直接「これまでいろいろと教えてきたけど、あなたは どう感じる?」と聞いてみると、相手の答えから、これまで気づかなかつたものが見えてくる場合があります。

また、何かトラブルがあって、非難されたり叱責されたときにも、我慢せずに「傷つきます」「困っています」と**心にダメージを受けていることを正直に伝えてみましょう**。たいていは、それ以上は攻撃されずに、これまでと違った対応を



しなければ相手も気づくようです。お互いに落ち着いてから話し合うことで、問題を解決するチャンスが生まれます。

アサーティブな自己表現は、患者さんに対しても効果的です。たとえば、話し始めると次の患者さんの予約が近づいてもなかなか話が終わらない患者さん。そんな方には、最初から「今日の予約時間は2時45分までですね」と終わりの時間を印象付けます。また、患者さんから長くなりそうな相談を受けたら、「3時30分に次の患者さんが来られますので、準備の時間も含めて3時20分までなら大丈夫ですよ」とこちらの事情をはっきり伝えておくといでしょう。

この連載では、皆さんの日々のストレスを減らすためのヒントをお伝えしてきました。すぐに実践できるのものもあれば、少し練習が必要なものもあるかと思いますが、実際に試してみてください。自分にあったコミュニケーション術を見つけ出してください。そのために、少しでもお役に立つことができればうれしいです。