

会社の雰囲気⁷²¹を1W 明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することになりました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽/佐之

部下へのストレス軽減法！？

先日、ある歯科医院の院長からこんな相談を受けました。

「うちのスタッフで、5年もいるのに基本的なことすらできない人がいる。何度も同じことを言っているけど、どうも伝わっていないらしい。私があまり言い過ぎると、半分泣き出して『私はこの仕事に向いてない』と言い出す始末です。どうしたらいいのでしょうか？」

このことで院長はとてもストレスを抱えているようでした。そこで私は質問しました。

「院長が言っていることをやれないことが院長のストレスなのか、どこまで理解できているのか院長が分からないことがストレスなのか、どちらでしょうか？」すると

「どちらでもですけど、後者のどこまで理解できているかどうかの方が強いですね。」

そこで、私は次のような提案をしました。

「そのスタッフに院長が話をした後、一度『念のため、今の話をどう自分なりにどう解釈したか、一度話してみてください』と聞いてみては、どうでしょうか？」

「無知の知」とはよく言ったもので、理解力がある人は、自分が、何が分かっていないのかわかっています。ゆえに「何か質問はある？」と聞けば、質問することができます。しかし、**その域に達していない人は、何を質問していいかも分からない**、「何が分からないのかが、分からない」状態になっています。

そういったスタッフ（社員）に「今の話で分からなかったことはある？」といった質問を求めるのは、不毛です。そこで有効なのが、先に例を挙げたような“自分の理解、解釈”を話してもらうことです。これには2つの意味があります。まず、スタッフ（社員）が理解できていないことを知ることで、その部分を院長（上司）が再度補足説明でき、院長（上司）自身が安心できることです。もう1つが、スタッフ（社員）自らが、話しながら、自分自身の理解が深まることです。

最初は面倒かもしれませんが、私の経験上、この繰り返しが結果的に一番の近道です。多くの院長・経営者は、スタッフ（社員）の能力云々よりスタッフ（社員）の理解度、つまり「どこまで理解できているのか分からない」ことが、ストレスや不安になっています。

同じ失敗を繰り返すスタッフ（社員）を院長（上司）が見た時、「私の話を聞いてないんじゃないか？」と落胆状態のまま、再度、同じ話しをするほど苛立ちと虚しさを覚えるものはありません。一度、理解度を測るためスタッフ（社員）の解釈を聞く方が、精神的負担も時間も少なくてすむのです。

スタッフ（社員）に対してイラっと感じたら、**理解度を確認してみる**ことを行ってみてはいかがでしょうか。