

道草だより

兵庫医科大学保健管理センター
職員相談室 2021. 2月号

教職員の皆さま、こんにちは。

新型コロナウイルス流行の中、一日も早い終息を願い、日々お仕事をされておられることと思います。本当に、安心して暮らせる日が早く来てほしいですね。

こんな時だからこそ、私たちは、人と人の温かいつながりを必要とするのかもしれませんがね。人間関係におけるコミュニケーションのズレは、それが積み重なると、人間関係上のトラブルにも発展することもあります。今回は良好なコミュニケーションとなるような、ちょっとした考え方の工夫をお伝えしたいと思います。

「伝えた」より、「伝わった」が重要

自分がどのように伝えたのか、ということ以上に大切なのは、相手にどのように伝わったのかですが、本当に伝わったかどうかは、相手に確認しなければわかりません。伝えたいことが話し終わったら、相手に理解できたか否かを確認することが大切です。伝える情報量が多い時には、内容ごとに話を区切って、理解度を確認しながら話を進めるとよいでしょう。

確認する時に多いのが「質問はありますか？」と尋ねる方法ですが、その時に「いいえ」「特にありません」などの言葉が返ってきても、本当に理解できているとは限りません。そんな時、「ここまでの説明で、確認したいことはございますか」などと尋ねるとよいそうです。このような表現を使う方が、相手の心理的負担を軽減できると言われています。なかには、「ここまで、よろしいですね」と、理解したことを前提とした確認をする人もいますが、これは、まるで念押しされたかのように相手を感じることもあるので、かえって質問は出にくくなる可能性があります。

2012年にライオン株式会社が実施した新社会人の意識調査では、新入社員時代にプレッシャーを感じた心に重くのしかかる上司の言葉の第1位は、「言っている意味わかる？」との言葉だったそうです。相手への配慮のつもりでかけた言葉が、意図しないところでプレッシャーと感じられているとしたら残念なことです。これは、仕事だけでなく、日々の生活においてもあてはまることではないでしょうか。プレッシャーにならないような尋ね方をぜひ工夫してみてくださいね。

引用文献: 対人援助の現場で使える聴く・伝える・共感する技術便利帳 大谷佳子 翔泳社



TEL/FAX: 0798-45-6121 (内線6121) IP(86601)

メールアドレス: k-harada@hyo-med.ac.jp

相談員 原田 久仁美