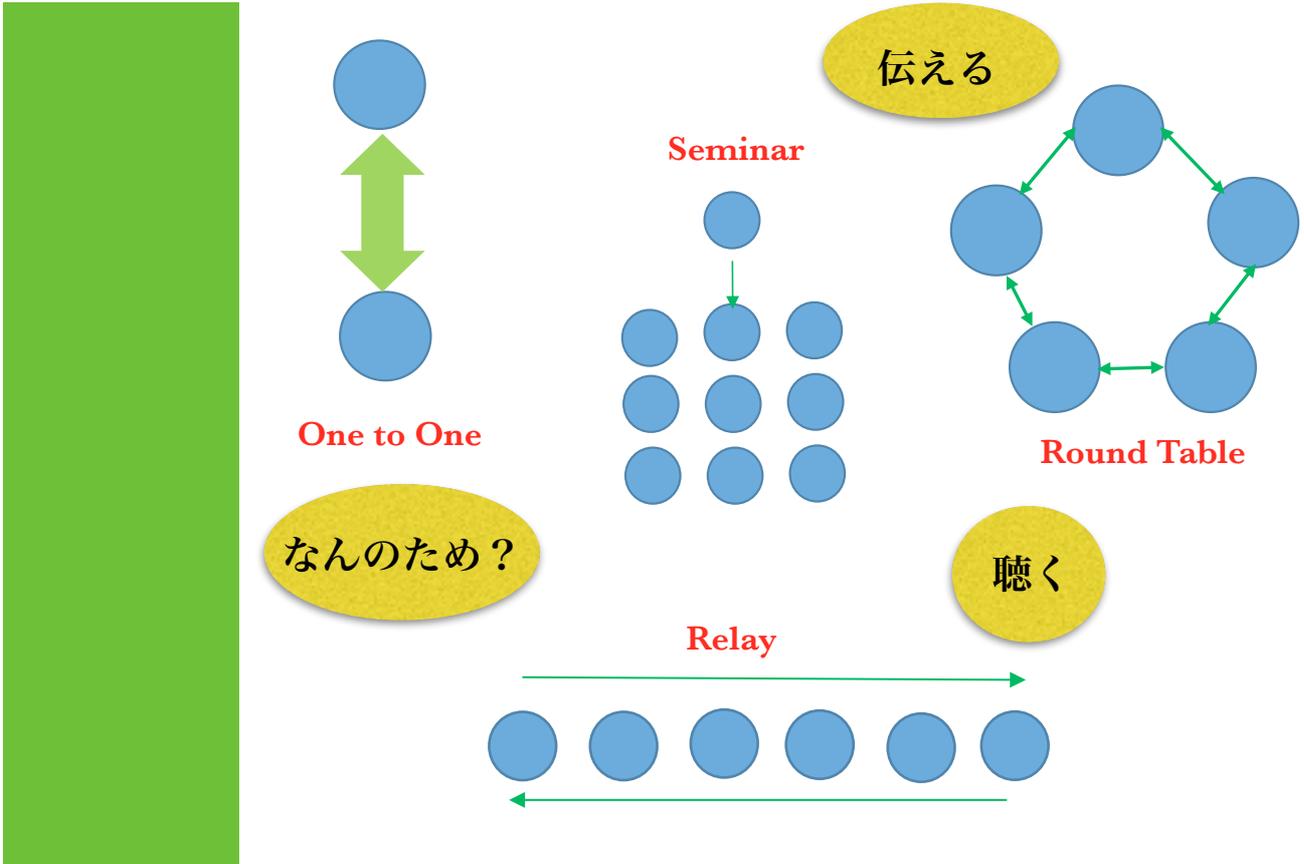


KENKO TIP

2016年8月9日



コミュニケーションミックスで職場活性化

佐野 秀典

医学博士 精神科専門医 精神保健指定医 産業医

みなさん、日々「コミュニケーション」に苦勞されていることと思います。もしかして日本の関係者とのほうが苦勞が多いかもしれませんが、、、

今日は精神科医として「**コミュニケーションを活発にする方法**」についてお話しいたします。

まず、**コミュニケーションをとるゴール**＝「**目的**」を明確にしましょう。コミュニケーションは仲良くすることではなく、「**関係性をよくした結果、何を達成するのか**」、このことを明確にしておくことが大切です。コミュニケーションに悩む方はたいてい目的が曖昧です。

次に、「**コミュニケーションは双方向によって成立する**」ことを意識しましょう。「**自分の考えを伝える**」「**相手の考えを聴く**」という**双方向のアクションがないと、コミュニケーションは成り立ちません**。伝えることと聴くことは一体です。治療も同じで、「傾聴」という言葉

がありますが、治療は「伝達」も重要です。医師から伝えていくことで患者さんの情報を引き出すことができます。例えば病状を説明する、治療方針を伝えるなど、良いドクターほど「治す」というゴールに向かって、聴き、伝える努力を惜しみません。みなさんも、ぜひ、何を達成するためかを明確にして、伝える、受けるという双方向性を大事にしましょう。

その時に、上のような**4つのスタイルをミックス**すると、コミュニケーションが活性化してきます。

①**One to one 1対1**。このスタイルは場合は、大事な話、ネガティブな内容の話の時に有効です。

②**Relayリレー形式**。町内の回覧板とか、連絡網とか昔ありましたね。時間がかかるためかなくなりつつありますが。前の人から次の人へ。自分が抜けたり遅れたりしたらそこで情報が途絶えます。また、正しく話を聴いて次に伝える必要があります。このスタイルで自分がチー

ムの一員であることを無意識にインプットさせ、相手のために自分が情報をきちんと聴くという姿勢を定着させます。小さなグループで回覧することから始めてもいいでしょう。

③**Seminar講義形式**はみなさんがよくなさっていることかもしれませんね。人の話を集中して聴く。誰にもわかりやすい言葉で簡潔に決められた時間で伝えるという訓練です。朝礼やプレゼンなど社内で順番で行うといいでしょう。

④**Roundtable宴会形式**。みんなでワイワイガヤガヤ。賑やかな声が脳を刺激しチームの一体感を深めます。

こんな具合に、4つのコミュニケーションをMIXして日々の仕事に散りばめると、聴く、伝えるということが習慣化され、情報が活発に飛び交うようになり、集団として強くなっていくのです。

どれか一つではなくMIXすることが活性化のコツですよ。