

メディカルマネジメント・コーチング

言語要素と非言語要素

人は相手にメッセージするとき、自分のメッセージがきちんと相手に伝わっているかどうかを、返ってきた返事だけでなく、相手のしぐさや表情などのフィードバック情報をもとに確認しているといわれています。

アメリカの心理学者アルバー・メラビアが提唱したメラビアンの法則によると、コミュニケーションにおける印象を決めるのは、表情やしぐさ、視線といった非言語要素（ノンバーバル）が55%、声の質、口調、テンポといった言語要素（バーバル）が38%、そして残りの7%が言葉そのまの意味・内容といった言語情報で決まるといいます。いい換えてみると、視覚的なものが55%、聴覚的なものが45%ですから、目から入る情報はとても大切だということがわかります。

コミュニケーションをとるわけですから、もちろん言語要素はとても重要です。しかし、どんなに

相手が雄弁に語ったとしても、聴き手である自分と目を合わせず、下を向いて話をしていたら、真剣に相手のいうことを聴く気が起りません。私たちが相手に自分の真意をわかつてもらいたいときには、前記のようなことを踏まえて、言葉だけでなく相手の共感を得るような行動を示すことによって、コミュニケーションをスムーズに

とっていききたいものです。

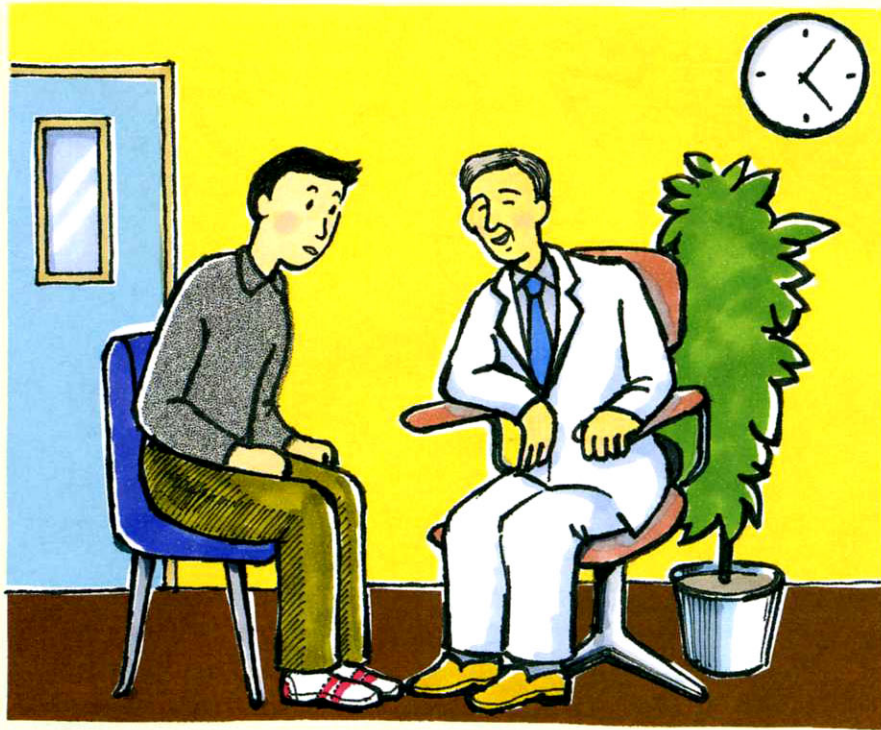
メールでもクロズドクエスションはNG

それでは、私が実践している方法をいくつかご紹介したいと思います。まず、いまや重要なコミュニケーションツールとなった、メールでのやりとりです。忙しい現代では、電話と違って相手の行動を束縛しないということで主流と

いうていいかもしれません。私も教室員や研修医たちとメールのやりとりをしています。メールでのやりとりは情報交換にのみ使うようにしています。どうしても急ぎで質問の答えがほしいときには、私の考えていることがし

コミュニケーション方法ですが、赴任先にいる教室員とは距離が離れているのでなかなか会えません。前項で述べたように、私はメールを情報交換のみでしか使っていないので、赴任先の教室員との主なコミュニケーションツールは電話になります。電話で話すときは、顔が見えないぶん声のトーンを工夫して、教室員に不安を残さないように、また何でもフランクに話せるように気をつけているつもり

です。まずは明るい感じでたわいな世間話をして、相手がいまどんな状態なのかを観察します。そして徐々に相手の声のトーンに合わせて話し方を変えていきます。もし、相手がうれしそうに話していたらこちらも似たような話し方をし、逆にボソボソと話していたら、こちらもボソボソと話します。この方法は、チューニング（日本語訳・同調）というスキルです。



第8回

相手の共感を得る行動

和歌山県立医科大学麻酔科学教室教授 畑 義雄



つかりと伝わるように、論旨をはつきり書くよう心がけています。あいまいなニュアンスだと、返事を書くほうはとも困ってしまいます。しかも、上司と部下という上下関係です。「先ほどの質問についてもう少し詳しく」などと返信するのも躊躇してしまつて、なかなかできないものです。

しかし、メールには相手の表情や声のニュアンスもわかりづらいうという短所もあります。友人関係でしたら絵文字などで気持ちを表現したりもできますが、上司と部下という関係では難しいでしょう。また、Yes、Noでしか答えられないクロズドクエスションもあまり好ましくありません。部下は上司からの質問にNoと書きづらいためです。それに対するフォローも時間差で行えませんが、コーチングの観点から見ると、メールには少し危険な側面があるといえるかもしれません。メールでは、用件のみにしないで、少し答えを求めない他の話題を入れるのも文を柔らかくする効果があります。

電話は声のトーンを工夫

次に、赴任先にいる教室員との



イラスト・あおき ゆみこ

チューニングにはベーシング（相手のテンポに合わせて）とミラーリング（相手のしぐさを鏡のように真似る）という2つのスキルがあります。

このスキルには、共感してもらえていると相手に感じてもらえる効果があります。親しい間柄ですと自然とできてくるものですが、上司と部下という関係なら試してみる価値はあるでしょう。

うだけで終わらせず、自身のことも話すようにしています。たとえば、学生に対しては、自分の学生時代のこと、教室員に対しては、「最近、日本の麻酔科にこういう問題があるんだ」とか「最近、私がいっている仕事が重なって忙しすぎるけど、みんなはどう思っているか聞かせてよ」などといったこちらからのフィードバックを試みたりもしています。なにも意気込んでこななくても、教授と話ができるんだと思わせることが必要なのです。ハードルの低さを演出するのも大切なことです。

私は基本的にベーシングを使います。声のトーンを合わせたり、「うんうん」「なるほど……」と「うなずいたりすることで、私は聴いていますよ」というメッセージを送ることがあります。人間関係には呼吸を合わせるという作業が必要で、それはコミュニケーションを円滑にすすめていくうえで、とても重要なことだと思います。上下関係の会話で、呼吸が合わず一方的な会話は相手に大きな不安を残し、また、逆に、呼吸が合った会話の後ではなんらかの満足感が残ります。

私は「どないしたん？」と関西弁で声をかけ、その場の緊張をほぐします。表情は口を一字にせず、少し開いた状態で話を聴くようにし、相手との距離は50cmぐらいで保ちます。話す角度は前に述べたように90度にし、決して正面で向き合うことのないようにします。もし相手が話づらそうに表情を見せたら頭を傾け、必要に応じて距離を縮めます。相手との距離を縮めるには、積極的な印象を相手に与える効果があるのです。

また、相手がいいたいことをい

大切なのはハードルを低くする演出

最後は、相手と顔を合わせて話をする場合を考えてみましょう。たとえば、学生が教授に相談やお願いにくるといふシチュエーションがあるとします。私も学生時代そうだったように、いまの学生に

今月のスキル【ツール】

- ・ 表情やしぐさも好印象の決め手
- ・ 傾聴させる雰囲気をつくる