Management Club Report

Feb.2013/Vol.122

Monthly Opinion　≪ことばの力の重要性≫

昨年、『希望をつくる歯科医療』のテーマのもとスタートさせた『サマーミーティング』ですが、今年は７月７日に行います。題して『DBM サマーミーティング 2013』。今年の統一テーマは『ことばの重み』です。

日頃何気なく人に向かって吐いている言葉はもちろん、選んで使っている言葉であったとしても、言葉というものは、話す本人の気持ちや思いとは裏腹のニュアンスで伝わっていたり、思いがけず大きな効果を伴って伝わっていたりすることがあります。

それは歯科医療現場であれば、患者に絶望感を与えたり大きな希望を湧き起こさせたりと、相手の健康を左右するほど重大な影響力を持つことにもなりますし、院内の人間同士であれば、大きな動機付け要因となったり、働く意欲の減退へとつながったりすることがあります。

そう考えますと、『言葉』は、歯科医院経営に相当の影響力を及ぼす重要な存在であることが分かります。言葉は一度口から発せられると、二度と口に戻すことはできません。遅ればせながらの訂正やお詫びの言葉によって修復を図るのが精一杯です。それとて真更な状態にまで復すことは不可能です。ましてや文字となって残った言葉の責任は更に重くなります。また一方、深い思いに裏打ちされた言葉、推敲を重ねられた絶妙な言葉は人の心を捉え感動を呼び起こすことがあります。私たちは心して言葉を使わなくてはならないのです。

７月７日の『DBM サマーミーティング 2013／ことばの重み』では、3 人のゲスト講師と梯久美子特別ゲスト講師による講演と、4 人の講師を囲んでの懇親会を通して、言葉が持つ重要性について学んで参りますが、今月のレポートでは私宮原なりの『ことばの力』についてまとめてみました。

1　Yes, We can !

「やれない」と「やらない」の違い

私は、新人研修やヒューマンスキル講座、あるいは院内研修の中でよくこんなお話をすることがあります。以前確か、**康本征史**先生も同様のことを言っていたように思います。あるいは、康本先生の受け売りだったかもしれませんが、こういうものです。

「can not は良いが、do not はいけない」

業務上行うべきことに対する二通りの姿勢の違いについて言っているのですが、

「できないのは仕方ないが、できるのにやらないのはいけない」

そういう意味のことで、経験不足や知識不足のためにできないのは仕方ない。これからできるように努力すればよいという、can not は努力の余地を残した態度です。