

新春放談

—承認のメッセージの伝え方—



日野病院名誉病院長 玉井 嗣彦

新年あけましておめでとうございます。皆様におかれましては、晴れ晴れと希望に満ちた新年をお迎えになったこととお慶び申し上げます。

私は鳥取大学を定年退官後、日野路の日野病院に名誉病院長として赴任してから、早くも17度目の新春を迎えました。今年も日野病院の更なる発展と地域医療の活性化に貢献できたら幸いと考えていますので、よろしく願い申し上げます。

私は30有余年大学で教職生活を送り、その間鳥取大学医学部附属病院院長も歴任しましたが、どのような職場であれ、人間全て平等とはいえ、共同生活を行う上で機構上、上下の関係は避けて通れないものでした。

上司は通常立场上、職場を統括し、命令を発する立場にありますが、部下は褒められたり、感謝されたり、労をねぎらわれたりしない限り、嬉しさも、生きがいも、仕事に対するモチベーションの高まりもあまり感じないものです。ましてや、上司への感謝や尊敬の念も沸きあがらないことでしょう。

そのためには、上司は常に部下の存在を認める「承認」のメッセージを言葉で直接、本人に伝えるように心掛けねばなりません。

その際、考え方や感じ方は人によって異なりますので、部下を次の4つのタイプに分類して、部下が受け止めやすい形で承認のメッセージを送ることが肝要であると、この種の実践に造詣の深い和歌山医科大学の畑埜義雄麻酔科教授が現役時代に述べておられます。

以下はその要約ですが、関係各位のご参考になれば幸いです。

自己主張が強く、感情表現がうまい「プロモータータイプ」には、「この前の業績発表はとても素晴らしかった。業界紙への報告も、君以外に適任者はいないと思うよ」などと持ち上げて、仕事を任せるのが有効です。

自己主張は強いけれど、感情表現や気配りが下手な「コントローラータイプ」には、指図されるのを嫌がったり、人を容易に信用しない人が多いので、その性格を逆手にとって、「君は自分の仕事仲間をまとめるのがうまいね。今後も頼んだぞ！」などとメッセージを送れば、信頼してもらえたのだと感じ、十分に力を発揮します。

自己主張は弱いけれど、気配りができる「サポータータイプ」には、自己犠牲の精神に富む人が多いため、「いつも助かっているよ。ありがとう。」などと、日頃から小まめに承認のメッセージを送ることが必要です。

自己主張が弱かったり抑えていたりし、感情表現も下手な「アナライザータイプ」には、抽象的な褒め言葉は通用しません。「この前の業績発表であの図は、非常に分かりやすくてよかったよ」などと、何がどのように優れていたのかを具体的に盛り込むことが欠かせません。

とはいえ、すべての人を4つのタイプにきっちり分類できるわけではありません。複数のタイプに当てはまったり、状況によって変化する部下もいるので注意が必要です。

上司たるもの、タイプ分類を柔軟に活用して、常に部下に合った承認のメッセージを伝えるよう心掛けたいものです。

その際、「人は何を欲するか。名誉、金銭、健康、睡眠、性欲、食べ物、子孫の繁栄などいろいろあるが、欲しても欲しても決して満たされない渴望なる欲望は、自分が重要人物であると認めて欲しい欲求である」というデール・カーネギーの金言を、上司は立场上永遠に無視できないものと思われま