

第一印象の大切さ

新年早々に90歳の母が転倒し、大腿骨骨折、入院手術となりました。入院当日、担当医師から電話をいただき母の状態や手術について大変丁寧な説明をしていただきました。落ち着いた声のトーン、聞き取りやすくわかりやすい話し方、やさしさを感じさせる雰囲気、なんて感じのいい先生だろうと思い、家族として安心感を感じました。

その後、手術後のリハビリが進んだ頃にソーシャルワーカー(SW)から電話を頂きました。この方の話しぶりが、電話の向こうで能面のような無表情で話しておられるのかなと思うほど、淡々とした話し方をされるのです。内心、感じの悪い方に当たってしまったなと、嫌な気分になりました。これが第一印象でした。

ある時、オンライン面会をすることになり、リハビリの様子を見せていただくことになりました。SWの方が「ぼくも同席します」とおっしゃったのですが、当日は同席されませんでした。「同席すると言ったのに、できないならその旨伝言くらいしてくれてもいいのに。やはり最初から印象悪かったな」と思いました。

この方と話をするたびに、もう少し気配りのある言葉や態度、細やかな配慮がほしいなと感じ、「不快感」が少しずつ積み重なっていきました。

最初のほんの数分間の会話でも、その方の仕事に向きあう姿勢や患者に向きあう心構えが、声や話し方・雰囲気に現れ、一瞬で相手に届いてしまうのです。

第一印象は、「視覚情報」で55%、「聴覚情報」で38%が決まります。言葉遣いなどはわずか7%です。

初対面が電話の場合「視覚情報」が無いので、「聴覚情報」つまり耳から聞こえる声の雰囲気で印象が決まります。この「声」には、その人の心が宿って相手に伝わります。

優しそうな声だとか、面倒くさそうに話しているな、などと感じることはありませんか？

第一印象が悪いとそれを覆すには時間がかかると言われますが、二度目、三度目の対応で良い印象を与えることができれば、まだ挽回は可能です。

自分の仕事に向きあう姿勢、お客様に向きあう心構えを整えて、接するよう心がけましょう。

