

先月号では、コーチングの大きな概要と働きやすい職場づくりについてのヒントをまとめてみました。今月号からはコーチングの細かいスキルと、私がどのように実践しているのかを事例と会話例を交えてご紹介したいと思います。

理想の職場環境

皆さんはどんな職場環境で働きたいと考えていますか？ 患者さんに対してどんな医療サービスを行いたいと思っていますか？ どんな病院経営をしていきたいと思っていますか？ 人それぞれ、また立場によってもさまざまな理想の形があると思います。

私が経営や医療サービスの理想像として目標としているひとつに、東京ディズニーランド精神があります。「え、ディズニーランド？」と思われる方もいるでしょう。

私はこれからの病院経営には、リピーターをつくるのが大切になってくると考えています。もちろん患者さんに「また病気になるんでくれ」という意味ではありません。



第2回 理想的な環境をつくるために

和歌山県立医科大学麻酔科学教室教授 畑 義雄

るスキルを全従業員に身につけさせるには、教育をのぞいては考えられません。そのためのマニュアルは300冊にもおよぶそうです。

医療サービスにおいて、多くの患者を満足させるスキルを医療者に教育すべきではないかと考えます。すなわち、コミュニケーション・スキルです。できればこの教育は、自己流の医師像ができない医学生初期研修医の間にしなければなりません。

リーダーの姿勢

しかし、一朝一夕に「はい、今日からディズニーランド方式で」といつてやれるものではありません。リーダーの理想とする目標をわかりやすい言葉で認識していただくことが重要です。そこで今回は、理想とする環境に少し近づけていくためのスキルについて語ってみたいと思います。

まず初めに欠かせないものが、リーダーの姿勢です。たとえば、「遅刻」を例に考えてみましょう。

雰囲気づくり

先月号でお話ししたエンペラー型。次にチームの雰囲気（空気が）

面でも一人前の医師に、「そんなこと知らないの？」とやらないほうがよいでしょう。たとえば、朝のカンファレンスで研修医が症例定時と麻酔計画を発表します。このとき、司会者が研修医に恥をかかせないように、人前でプライドに傷がつかないようにしています。その代わり、学生に対しては厳しい質問をするように指導しています。学生は難しいことを聞かれても答えられないのは当たり前です。そして、司会者は学生に対して丁寧な答えをカンファレンスでいうのです。研修医は自分も知らないことはその答えを傾聴し、勉強もします。

くりです。チーム全体が働きやすいと感じる環境を整えることも、大切な要素のひとつです。働きやすい職場の「空気」づくりには何が必要とされるでしょうか？ 私はチームを形成する個々のわずかなサービス精神（気配り）だと思っています。みんなが少しでもサービス精神を持てば、チームはまとまります。しかし、サービス精神とひとりでいっても伝わりづらくいかもれません。わかりやすく和歌山県立医科大学の麻酔科で実践している事例を紹介してみま



東京ディズニーリゾート（手前が東京ディズニーランド、奥が東京ディズニーシー）
写真提供：(株)共同通信社

たといえば、手術が緊急で入ってきたとします。外科と交渉するときに「今は忙しいからダメ」とか「夜してくれ」というのは簡単です。私はそうしたときに昼間のスタッフで何とかその手術ができるならば、昼間にすませてしまうようにしています。そして夜のスタッフにかかる負担を極力減らすように努力するのです。そうすると、自分が夜の当直になったときも、昼間のスタッフがフォローしてくれているということが認識でき

口調とタイミング

ますは、なぜ輪が乱れているのかを観察することが大切です。スタッフの1人が上司にわかりやすく乱してくれるなら別ですが、そうとはならないのが常でしょう。上に対しては「これはやりました」とうまくいながら、現場では全然できていない場合なんかもあることです。それでは、周りの人に聞けばいいのか？ 周りの人も上への告げ口は好みませんから、な

今月の【環境】スキル

・少しのサービス精神で環境は格段にアップ

・「この病院ならきてもいい」と思うリピーターをつくるのが大切