

「私語」が発生するのは「職場」のせい？

先日、クライアントであるH先生より『以前から、業務中のスタッフの私語が気になっており、何度か注意をしています。注意をすればはやくはなくなるのですが、時間が経つと気が緩むのか、また私語が出て来るのです。どうすれば良いでしょうか…？』というご相談を頂きました。

診療中の『私語』は、患者さんにとって気分の良いものではありません。きちんと仕事をしていないように映るので印象が悪くないですし、長時間待ってイライラしている時にスタッフ同士で談笑しているところなどを見ると、**スタッフはヒマそうなのに、何故こんなに待たされるのか…？**という気持ちにもなります。

また、下手をすると気の緩みから**医療事故にも繋がりがねません**ので軽視できない問題です。今号では、この問題をどのように解決していけば良いのかをご紹介しますと思います。

【「私語」がどうして問題なのか？】

「私語」が発生する職場には、“患者さんに悪い印象を与える”ことや“集中を欠くことによるミスの可能性”などの問題があることは上述した通りですが、これらの他にも、極めて重要な、かつ、潜在的な問題が潜んでいるのです。

まず、物理的な面ですが、**仕事が忙しい時、私語をする余裕があるかと言えば、まず、“ない”と思われ**ます。

時折、手を動かしながら私語をしているスタッフさんも見受けられますが、これも業務に**余裕があるからこそ、私語が発生**しているのです。つまり、**私語が発生する職場＝『ヒマ』**ということですので、これは大きな問題です。

次に、心理的な面ですが、**『私語＝業務に関係のない話をしている状態』**ですので、その間は業務に意識が向いていません。つまり、サービスの対象である患者さんに対して、確実に意識が向いていないということなのです。

患者さんを相手に仕事をしているにも関わらず、その患者さんを意識していないということは、ホスピタリティマインドがない(**職業倫理の欠如**)と言わざるを得ません。

このマインドがなければ、日々、「どうすれば患者さんが喜ぶのか」を考えることはありませんし、『おかげさま』という感謝の気持ちも生まれません。さらに、日々、患者さんのためにスキルアップが必要であるということも理解出来ないで、自主的な改善や学習等をしない＝**成長が期待出来ないスタッフ**と言い切っても良いでしょう。よって、私語が多いスタッフさんは、医院にとってマイナスの存在でしかなく、早々にお辞め頂いても良い方なので、遠慮なく、思い切って注意しましょう！

【「私語」ではないのだけれど…】

スタッフさん同士は「仕事の会話」をしているのですが、傍で聞いていると私語に聞こえるケースがあります。例えば、『〇〇ちゃん、△△した～？』『え～？』等、一切敬語を使うことはなく、まるで家庭にいるかのようなやり取り(**プライベートの関係の延長**)をしている…というようなケースです。

本人たちは、あくまで仕事の会話なので何の悪気もないでしょうし、意志の疎通がスムーズで良いのかも知れませんが**『患者さんがどう思うのか？』という観点がなく**、結局、意識の中に**『患者さん』という存在がない**ということになります。

【どうすれば良いのでしょうか？解決策は…？】

もちろん、『私語は慎んで下さい！』という注意はして頂くのですが…、その会話が本人たちにとって私語ではなかったり、院長の誤解であったり、下手をすると「理由なく注意された」という不信感しか芽生えないことにもなり兼ねませんので、出来れば、こういう重要な注意事項は、朝礼やミーティング等、スタッフさんが揃う場で**『私語がなぜいけないか(何が問題なのか)』**について**繰り返し説明する方が良い**のです。

尚、一度だけ説明するのではなく、繰り返し説明する必要があるのは、やはり、それまでに育った家庭環境や、経験した職場環境の影響で、**スタッフそれぞれ『価値観(常識)』が違**うためであり、繰り返し説明し、理解を得なければいけないのは、私語も含めた**『自院(院長)の価値観』**なのです。

そして、仮に価値観を理解してもらったとしても、行動を個々に任せてしまえば、医院対応としてもバラつきが出てしまうので、「行動基準」まで決めておくと安心です。

今回、H先生は、スタッフさんたちとミーティングを重ね、『スタッフ同士は〇〇さんと呼ぶ』『診療室内で、患者さんがおられる時は敬語で話す』等、幾つか**『会話のルール』**を決めたのですが、元々、事前に繰り返し「価値観」を説明しているので、「こうすれば患者さんに失礼ではない」という考えから、**『もっと、こうすれば患者さんは喜ぶのでは？』**という**『患者満足度』**を意識した**『接遇』**を考えてくれるようになりました。

また、H先生は今回スタッフの皆さんが変わってくれたことに信頼を増し、自然にスタッフさんに任せる仕事が増え、結果的に私語が出来ないぐらいの忙しさになりました。

今号では、**院長が「価値観」を伝え、院内で共有することによって組織が活性化**した実例をご紹介しますが、いかがでしたでしょうか？もし、同じような課題でお悩みの先生方はいつでもご相談頂ければと存じます。