

経営 VOL.50

「私語」から分かる「潜在的な問題点」

先日、開業2年目の先生より「開業当初はなかったのですが、最近、スタッフが診療中に私語をするようになります。いくら注意してもなくならないのです。何とかならないでしょうか。」というご相談がありました。

確かに、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し、下手をすると気の緩みから医療事故にも繋がりかねませんので由々しき問題です。

医療機関に限らず、いけないのは皆さん分かっているものの、ついつい出てしまう「仕事中の私語」…。

今号では、この問題を取り上げたいと思います。

【先生のご相談に簡単に(一般的に)回答すると…。】

ご相談の先生の医院は「開業2年目」とのことですので、恐らく患者さんもそれなりに安定し、スタッフは仕事に慣れ、開業当初の「緊張感」がなくなっているがために私語をしてしまうでしょう。また、院長から注意されなくても良くないことぐらいは薄々分かってはいるものの、何事もなく日々過ごせるために、ついつい馴れ合っているものと考えられます。

…と、一般的にはこのような回答で済まされがちですが、実は「私語」が発生する職場というのは、このような簡単な理由では済まされない「潜在的な問題」が潜んでいるのです。

【そもそも、何故、「私語」が発生するのか?】

まず、物理的な観点から見ると、仕事が非常に忙しい時私語(無駄話)をしている余裕があるでしょうか?恐らく「ない」でしょう。また、手を動かしながらおしゃべりしているケースも見受けられますが、これも「気持ちに余裕がある(余計なことを話す余裕がある)」ために起こります。ということは、私語が発生する職場は「ヒマな職場」であるということです。

次に、心理的な観点から見ると、「私語=自分たちの世界の話」ですので、サービスの対象である「患者さん(お客様)」が眼中にないことが分かります。つまり、患者さんのため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=ホスピタリティマインドがない(=職業倫理が著しく欠如している)ということに他ならないのです。

つまり、マインドがないということは、どうすれば患者さんに喜ばれるかということを考えませんし、「患者さんのおかげ」・「院長のおかげ」・「仲間のおかげ」という感謝の気持ちもありません。さらに、日々のスキルアップが患者さんのためになることも理解出来ないので「改善努力」・「自主学習」も行いません。要は、レベルアップは望めないということです。

以上から、「私語」が発生する職場は「ヒマ」であり、「私語」を行うスタッフは、自分のことしか考えていない、ただ勤務時間内をやり過ごしている人と言えます。このような職場環境のクリニックに患者さんは行きたいと思うでしょうか?

たかが「私語」と思うなれ…、です。

【「私語」ではないのに「私語に聞こえる会話】

また、あからさまに「私語」ではなく、スタッフは「仕事の会話」をしているものの「私語風」に聞こえるケースも問題です。

中には、「元気よく仕事をしているから…。」と何も言わない先生もおられますので非常に線引きが難しいものの、患者さんから見ると、確実に気分の良いものではありません。例えば、「〇〇あった~?」ですか、「△△どこ~?」、「(あだ名)ちゃん口口取って~」等のやり取りです。なぜでしょうか。

それは、これらの会話の内容そのものは「仕事」でも、会話の方法が「私的=私の関係」、つまり、日常生活をそのまま引きずったやり取りなので、結局、ここにも「患者さん」という存在がなく、「私語」ではないにしろ「私語風」に聞こえてしまうためで、要は、ONとOFFの切り替えをせずに「馴れ合い」の関係で規律なく仕事をしている表れだからなのです。

【解決策はあるのか】

まず、「私語がなぜいけないか」について、ホスピタリティマインドも含め、繰り返し説明し教えていく必要があります。しかし、人から言われてマインドが変わることはなかなか難しく、これは自分自身で気づいてもらうしかありません。つまり、感謝の心がない人に「感謝しろ」と価値観を押し付けても余り意味がないということです。

それではどうするのか、ということですが、ご相談のあった医院さんでは、会津藩の「什の掟(ならぬことはならぬのです)」ではありませんが、「ウチはこういうルールします!」と、主旨を説明した上で診療室内における「会話のルール(例えば、あだ名禁止・全員敬語で話す等)」を決めました。

そして、それを実践する傍ら、院長がスタッフの皆さんに、前からやって欲しいと思っていた仕事をどんどん意識的に振るようにし、常に適度に忙しい状態になるようにしました。

その結果、どうしても納得出来ないという1人は退職しましたが、それ以外のスタッフさんは敬語を使うことで医院全体が締まった空気となり、かつ、常時動いているので以前よりも働きやすくなったと仰っていましたので、もし、同じようなお悩みをお持ちの先生は試してみてはいかがでしょうか。