

「お前が、予約を受けたんだろ。お前が何とかしろよ」。院長の突っけんどんな言葉が胸に刺さった、と受付の女の子が泣きついてきました。

話してみると、予約の相手は大手企業の管理職の方。部下を何人も病院に紹介してくださっている大切な患者さんだと



コーチングのススメ

1

いう。受付は、痛みがあるので早く診てほしいという患者さんに焦って、時間を取った。後から、院長が不在の時間帯だと気づき、慌てて院長に報告した。自分のミスなので怒られるのは仕方ない。だが、報告に行った時の院長の言葉や態度に見捨てられたと感じ、信頼関係をなくしたように感じていて

コーチ 富澤 恵子

受付は続けられない、辞めたいと話し出した。「報告した時に、院長になんて言っただけだった」と私。

「大丈夫だ、焦るな。落ち着け、患者さんに謝って時間の変更をお願いしろ。それでダメならまた考えよう、って言ってほしかった」と寂しげに答えた。

院長に話を聞いた。受付を信頼しており、適切な対応ができるだろうと任せたりもりで、「何とかしろよ」と言ってしまったという。言葉が足りなかったり、意味が伝わらなかったり、すれ違いで問題が起ることがよくある。

こんな時に、相手の能力を引き出すコーチングのスキルを使うと「今、何をすればスムーズに解決できると思う」と質問できる。このひとりで優秀な人材をなくすこともなく、より一層の信頼関係が手に入ることでしよう。

ことばのすれ違い

coach_keiko@synergy-c.co.jp

http://www.synergy-c.co.jp/coach_keiko

coach_keiko