

「あっち行けー帰れ！って先生が私の頭の上で怒っているの、自分が怒られているみたいで怖かったわ。ちゃんと治療してくれているのかも心配になっちゃっし、あそこの先生怒りっぽいのが欠点よねえ」。

隣の席の50代半ばの婦人達の会話に、コーヒーを味わっていた私の手が止まりました。婦人達の会話は、〇〇歯科医院での出来事や歯科治療費にいくら払った、さ



## コーチングのススメ

4

らにはスタッフへの同情、非難へとひとしきり盛り上がりました。「怒られた子、声は小さいし、何を言いたいのかよく分からないし、ハキハキしない子だったのよね」

スタッフの聞き取れない声は、仕事の能率を下げたり、医療事故を引き起こすことになりかねません。院長は、歯科衛生士の向上を願って注意を重ねて言ったのかもしれない。しかし、結果的

## 怒鳴り声から笑い声へ

## コーチ 富澤 恵子

にはそれが歯科衛生士をさらに委縮させ声が出なくなり、最悪の状態を引き起こす結果となりました。指示、命令型の教育方法は難しく、恐らく多くの院長がこうした経験をしているのではないのでしょうか。コーチングはちょうどこのようなスタッフの教育にも役に立ちます。

コーチ「伝達事項を間違いないで行うためには、何をすればいいと思っているのか君の意見を聴かせてくれないか」。歯科衛生士「スタッフが多いので、マスクを外して、誰に伝えたいのか相手の名前をしっかりと言うことがまず必要だと思います」。コーチ「他にはどうだろう」。歯科衛生士「理解したことを復唱して確認を取ります」。気がきかから引き出される行動は、必ず結果を導き出します。

歯科医院での院長の怒鳴り声がスタッフ皆の笑い声へと変わり、婦人達のおしゃべりも、「あそこの〇〇歯科医院笑顔が良くて感じがいいのよ、行ってみたら」と、新しい患者さんを紹介してくださることになるでしょう。

coach\_keiko@synergy-c.co.jp

http://www.synergy-c.co.jp/coach\_keiko