

病院の電話が鳴り、元氣のいい新人歯科衛生士が電話を取りました。電話の相手は、30代半ばのバリバリの営業マン。

「ぼっし(抜糸)の予約、お願いします」。新人歯科衛生士「はい。ぼっし(抜糸)のご予約ですね。では、歯を抜く前にお口の状態を見せていただきます」。営業マン「え？歯は抜いたよ。ぼっし(抜糸)の予約だよ」。

話が咬み合いません。営業マ



## コーチング の ススメ

6

ンは、話の通じないスタッフに電話口でイライラして怒り出したようでした。おどおどしている新人歯科衛生士の様子に先輩歯科衛生士が電話を代わり、予約取りを処理しました。

数日後、その先輩歯科衛生士から相談を持ちかけられました。新人歯科衛生士が辞めたいと言いつつ出たのです。新人歯科衛生士の話の聞こえと「患者さん

## 誰もが通る道

## コーチ 富澤 恵子

と接するのが怖いんです」。先日の電話の件で、自信をなくし「先輩みたいに、臨機応変に素早く対応できて、患者さんに好かれる歯科衛生士になりたいです。でも私には無理です」と言うのです。自信をなくし、この仕事は自分に向いてないと悩むのは、新人の歯科衛生士なら一度は誰もが通る道ではないでしょうか。

コーチ「もし、あなたが先輩みたいな歯科衛生士だったら、今のあなたになんて声をかけますか」。少し考えて彼女は、「一度や二度の失敗は当たり前じゃない。私もそうやって一つひとつ覚えてきたのよ、って声をかけます」。コーチ「他には、何か浮かびますか」。新人歯科衛生士「患者さんから、いろんなことを学んでいくのだと思います」。

何回かのやり取りの後、彼女の顔は、就職し希望に満ちていた頃の笑顔に変わっていきました。数日後、彼女の元氣のいい電話の対応が診療室で聞こえました。

coach\_keiko@synergy-c.co.jp

[http://www.synergy-c.co.jp/coach\\_keiko](http://www.synergy-c.co.jp/coach_keiko)

coach\_keiko