

<ストーリー2>

「やらないや」から「やってみたい」へ ～会話力が変えた、取り組み意欲のスイッチ～

受付兼カウンセラーの田中さん(仮称)は、研修や改善施策に少し疲れていた。

「また新しいツールか…」

「どうせ現場では使えないのに…」

キャリアコンサルとの面談でも、最初は距離を保っていた。

しかし、話題は意外にも“できていないこと”ではなく、こんな問いから始まった。

「田中さんが“もっとこうなったらいいのに”と思う医院の姿って、どんな感じですか？」

田中さんは思わず本音を口にした。

「患者さんが、もっと安心して質問できる雰囲気になったらいいなって」

その言葉を受けて、キャリアコンサルはこう続けた。

「実は、その視点こそがカウンセリングの力なんです」

そこからの会話は、改善案の“押しつけ”ではなかった。

「今のツール、どこが使いにくいですか？」

「もし変えられるとしたら、何を足したいですか？」

田中さんは、気づけば前のめりで話していた。

「この言い回し、患者さんには難しいかも」

「ここに選択肢があったら、説明しやすいです」

面談の終わり、キャリアコンサルはこうまとめた。

「田中さんの意見を反映した形で、ツールと一緒に改善していきましょう」

その瞬間、田中さんの中で何かが変わった。

“やらされる改善”が、“自分が関わる改善”に変わったのだ。

次の研修では、田中さんは自ら発言していた。

「このツール、こう変えたらもっと使いやすいと思います」