

**真摯に接すれば
医師は必ず応えてくれる**

医師は医師として仕事をすることにプライドをもっている一方で、自分を客観視する力ももっている。多角的に考えることに長け、高い集中力と慎重な姿勢を持ち、常に最適な決定を行っている。そこでなければスタッフや患者との良好な関係はつくれず、診療行為にも滞りが生じかねないだろう。

また医師は、こちらがエビデンスに基づいた話をし礼儀正しく接すれば、多少身勝手なそぶりをみせていてもきちんと対応してくれるし、心から尊敬して依頼をすれば、よほど時間がながいか、依頼者が信頼されて

⑨ 高い文化度

病院組織の高い文化度が 医師のやる気を引き出す

ホワイトボックス株式会社代表取締役社長

一石井友二

いないケースを除き、たいいていのことは手伝ってくれるものだ。職員や院長からは医師とコミュニケーションがとれないという話をよく耳にするが、医師と表面的なつき合いしかしていないのではないだろうか。心当たりがある人は、医師との接し方を振り返ってみる必要がある。

自らを高めようという意識が高いため、医師は今の自分の仕事に納得していない、組織のなかでの役割を果たしていないと判断したとき、何とかして状況を打破したいと考えるものだ。しかし、そうした思いを組織が汲み取り応えなければ、現状に安住し、本来持っている気質をどこかに忘れてしまつようになる。

**組織文化の質が
医師の振る舞いを決める**

リーダーや組織が、医師とともに何かを行うことに真剣であるという姿勢を示せば、医師は動いてくれる。言い換えれば、リーダーや組織がもつ高い「文化」が医師をやる気にさせるのである。ここでいう「文化」とは、ある社会に共有されている価値観や、組織に属する人の思考や信念から生まれる行動様式を指す。組織の構成員の行動が傾向や共通の意思——文化——の質が、医師の振る舞いに大きな影響を及ぼす。

組織の目標やビジョンもなく、患者さんが来院すればただ反射的に行動するだけ。約束を守らなくても許

され、仕事がルーズでも誰も何も言わない。積極的に行動しなくても咎められない。そんな「文化」もある。

一方で、組織の理念や戦略、ビジョンやそれに基づく具体化された共通目標があり、それを組織一丸となつて達成しようとする、常識を備え、よく訓練された上昇志向をもつ職員たちが、誰もが納得できる深みのある考えをもつて行動するという文化もある。

前者であれば、医師はいずれ弛緩してしまうか、嫌気がさして組織から離脱することになる。後者であれば、組織と一体となり組織目標達成のためと自らのために行動するようになる。医師も人間。環境に影響を受けるのだ。

「ハイカルチャー」が

さらさらやる気を引き出す

なお、文化には「ハイカルチャー」という意味もある。こちらは社会における学問や芸術などのレベルを示

す。理事長や院長などの幹部が、高い文化に親しむあるいはこれらを媒介としたコミュニケーションは、医師に響く。臨床を行いつつも、学際的な医療を行っている医師や、趣味に音楽や絵画をあげ、抛り所の一つとしている医師は多いからだ。

ハイカルチャーの香りが漂う病院であれば、より一層、医師はやる気になるものだ。実際、著名な病院には、誰がみてもわかりやすいビジョンを持ち、その実現に向け真摯に取り組む姿勢が見られる。そのうえ、病院全体に何かを突き詰めていこうという学際的な文化が備わっている。そうした病院は理事長、院長が人格的に優れ、胸襟を開いた話が医師との間でできているものだ。

病院トップは医師を経営の中心におくとともに、組織や自らの文化度を高めるため、最大限の努力を払わなければならないのである。