

【経営組織におけるコミュニケーション】

- ・コミュニケーションとは、組織において意思疎通を図ることであり、業務の遂行や経営上の意思決定を行うための情報収集の手段となる。
- ・コミュニケーションの基本は、指示、命令、連絡、報告、相談である。これらは業務を遂行するための重要な手段といえ、うまく出来ていない組織は経営に問題が発生する。

1. コミュニケーションの場

経営組織でコミュニケーションの実情を表している場は会議です。会議は各種ありますが、その内容は、報告、検討、討議、決定他に区分出来ます。つまり、自分や職場の意見を発言し討議する場、病院側から職員へ連絡する場、多くの意見をまとめ意思決定する場、等々があります。しかし、どの病院でも、経営者からの報告や事務局からの連絡という一方向的な話の場であることが多いと思います。

このような一方的な話を行う会議では、コミュニケーションが図れたとは言い難いと考えます。やはり、コミュニケーションとは、双方交流が必要であり、相手の意見や考え方を聞き、自分の意見や考え方を理解してもらうことが出来て初めてコミュニケーションが成立したと言えます。

今や連絡事項や決定事項及び報告事項等は、メールでやり取り出来ますし、忙しい中、人が集まる必要もありません。しかし、双方交流を行うためには、関係者が集まって意見交換や検討、決定を行うことが必要です。それが真のコミュニケーションであり、会議の目的となります。

2. 身近なコミュニケーション

★患者とのコミュニケーション

病院経営にとって最も重要なのは、患者とのコミュニケーションです。つまり、患者の不安や思い、さらに希望を把握することです。病院では患者アンケートを取りますが、それよりも目の前にいる患者の声に耳を傾け、その状況を把握し、事前に患者の思っていることを把握出来るようになることが必要です。コミュニケーションが出来ずして、高度で患者に満足していただく医療サービスを提供することはできません。

患者とのコミュニケーションが出来てはじめて、経営改善や業務の高度化、さらには今後の病院経営の体制やあるべき診療体制等を構築することが出来ます。

患者とのコミュニケーションは、当たり前でありすでにできているという考え方から、自病院経営にとってコミュニケーションはどのようなものであるか、その重要性や必要性を再確認することが必要だと考えます。



★業務のコミュニケーション

業務におけるコミュニケーションは、部下、同僚、先輩、上司との意思疎通を図ることですが、その基本は、「指示、命令、報告、相談」です。しかし、全ての職場で、コミュニケーションが図られているかと言えばそうとは限りません。うまく行われている職場とそうでない職場の違いは、職場の雰囲気です。うまく出来ていない職場は、同じようなクレームやインシデントが多く発生し、何といても協働していく体制がみられません。つまり、お互い話が自由に出来ない環境にあるのです。その原因で最も多いのが、「忙しいから」という理由です。職員間で話をする時間が無いと言うことのようにです。