

アコード EMS ニュース 63 号を送ります。JEMS より、「救急医療サービスにおけるリーダーシップ」をお届けします。救急現場での役割として強いリーダーシップが求められますが、救急隊のリーダーである著者が、リーダーシップについて、自分の意見と、他の方から受けた意見を交えて、述べています。救急隊に限らず、他の場面でも参考になる内容となっています。



JEMS
EMERGENCY MEDICAL SERVICES

Journal of
Emergency
Medical
Services

Leadership in EMS

救急医療サービスにおけるリーダーシップ

JEMS Aug 29, 2019 掲載

著者: ジェフ・フィッセル MSHA NRP
(医療経営修士・パラメディック)

最近、救急医療サービスの分野でホットな話題の一つは、「リーダーシップ」、あるいはその欠如だ。救急医療サービスではただリーダーが必要なのではなく、救急医療サービスのリーダーが必要だ。私はここで自分のアドバイスと、それより多く自分がもらったアドバイスをシェアしようと思う。救急医療サービスで働く人々は、通常、高度な専門技術の教育を受け、タイプ A(判断・納得型のリーダーシップ)の性格をしている。我々はスピードと問題解決に慣れ、適切なコミュニケーションをしながらそれを適宜行うことに慣れている。こうした人々のグループを導くのに、通常のリーダーでは務まらない。この条件を満たすことは非常に難しい。救急医療機関では伝統的に、最も勤続年数が長い、残業が多い、通常業務以外で最も多くのプロジェクトをこなす人を昇進させるという考え方だった。同様に問題なのは、ずっと同じ地域や同じ組織で勤め上げてきたリーダーが業界全体にたくさんいるということだ。その人たちが初心を失わずに新しい領域に踏み込み人間関係を開拓し新しいことを学んできたのであれば全く問題ない。しかし多くの場合、同じ地域や同じシステムで終身雇用されているリーダーや従業員は、「自分が知らないことすら知らない」と言われるはめになってしまう。それは外の救急医療サービスの業界から遮断されるあまり、地域での活動以外に対して盲目になってしまうからだ。

以下に順不同で、救急医療機関を成功裡に導くキーを5つ示す。

1. オープンで、正直、かつ謙虚なコミュニケーションを実践する。
 - a. 従業員が職場における率直なコミュニケーションの文化を知り、信用する必要がある。
 - b. 嘘をついてはいけない。間違いを犯したらそれを認めよう。従業員の尊敬が得られ、信頼感がよい結果をうむだろう。
 - c. 「何とかするまでごまかせ。」有名な著者かつ講演者であるエイミー・カディによるこのアドバイスは素晴らしいが、救急医療サービス業界では好ましくない。従業員はすぐ、あなたがふりをしていることに気づくだろう。もし質問への答えを知らなければ、こう答えるべきだ。「知らない、でも調べるよ。わかったら君に真っ先に知らせる。」良さそうに思える取り繕った答えをしてはいけない。必ず追いつめられることになり、雇用主や部下の信頼を回復するためには長い時間がかかる。
 - d. 謙虚になり、自己弁護に走らずに正直なフィードバックを受け入れよう。正直で率直なフィードバックに何らかの報復を試みるようなら、恥を知れ。
 - e. 救急医療サービスにおいて優秀であれ。言い換えれば、まず有能であれということだ。そうでなければ尊敬されることは難しく、オープンで正直なコミュニケーションは、あまり有能でないことをさらけ出すだけだ。「何とかするまでごまかせ」ではダメだということを忘れるな。
2. 恐れぬ
 - a. 変化を恐れるな。医学は日々変わっていく。理由、方法、サービス提供、問題へのアプローチの方法など、すべて変わる。変化を受け入れ歓迎し、変化の中でリードしろ。
 - b. 変化の中で従業員を導くことを恐れるな。前にも言ったように変化は起こり、それも頻繁に起こる。変化の中で従業員を導くことに慣れる。良い変化と、どう良いかに焦点を当てることが重要だ。

- c. 従業員を守っているかどうかで悩むな。救急医療サービスの従業員は、内部および外部からの様々なストレスに晒されている。リーダーは従業員を支え、さらなるストレス要因から保護し、彼らが組織と自分の使命に集中できるようにしてやるのが最重要だ。何をしてほしいかを伝えて従業員に任せ、邪魔にならないように身を引こう。従業員の決定を公に支持し、批判はそっと伝えよう。
 - d. 従業員にノーと言うことを恐れるな。率直で正直なコミュニケーションではそれはあまり問題にならない。従業員に信頼され始めると、そのうち自分のアイデアを出してくるようになる。それを歓迎して大事にしよう。ただし、ノーと言う時の言い方を学ぶ必要がある。救急医療サービスにふさわしい考え方の従業員にノーと言うことは容易ではない。何故なら彼らは単純な否定を受け入れないからだ。答えを説明する準備をしておく必要がある。人間は理由を理解すると、否定を受け入れやすいものだ。
3. 責任
 - a. 自分が率いる人々や部下とオープンで正直な会話をするのは不可欠だ。自分が相手に何を期待しているかを正確に説明しなければならぬ。サービスやプロ意識などで相手に求めるレベルを伝え、それから逸脱した場合のプロセスを説明する必要がある。そのプロセスは公平かつ進歩的な規律でなければならない。
 - b. 同じぐらい重要なのは、自分が指導する人や部下に、彼らがあなたに何を期待するか、あなたがそれから外れた場合に発生するプロセスについて、説明する機会を与えることだ。責任は双方向に機能し、互いに高いレベルを求めるべきだ。
 4. チームワークの価値を知る
 - a. リーダーシップは決して自分中心のものではない。従業員たちはキャリアを通し、ずっとチームで働くことを学んできた。成し遂げた成果は、誰か一人だけのものではなく、チームのものだ。成功を自分の功績にせず、チームの手柄としよう。チームの良好な業績自体が、既にあなたの成功を物語っている。
 - b. 真のリーダーの特徴は、部下を育て成長させられることだ。明日あなたが退職したら、組織は苦しむだろうか？それともペースを乱さずやっていけるだろうか？
 5. ダイナミックに
 - a. リーダーシップは地位ではなく、継続的なプロセスであることを忘れないでほしい。適応し、動的に、常に向上しよう。従業員やコミュニティのためにもそうすべきだ。
 - b. 我々は変化が嫌いだが、実際には変化が大好きだ。従業員は素晴らしいものの一部であることがとても好きだ。ただ、彼らはその過程を恐れる。誰もが誇りに思うことができる何かを築けるよう、彼らを助けてやるべきだ。

救急医療機関のリーダーとは何かを定義し、それを学ぶための道筋を示した。

展示会参加情報:

1月30日~31日 仙台国際センター
救急資器材展 2020
6月5日~7日 国士舘大学
第23回日本臨床救急医学会

ご意見や問い合わせはこちらまで。

担当: 高橋 徹
Email: takahashi@accord-intl.com

アコードインターナショナル株式会社
151-0072 東京都渋谷区幡ヶ谷1-9-4-1005
TEL:03-3299-6751 FAX:03-3299-6752
e-mail: Accord@accord-intl.com http://www.Accord-INTL.com

