Management Club Report

Oct.2018/Vol.190

Monthly Opinion　≪感情労働研究≫

ここ２カ月ほど『感情労働』の勉強に張り付いてきました。学習に活用した書籍は8月号で紹介した『「おもてなし」という残酷社会』（榎本博明著・平凡社新書2017年刊）と、『感情労働マネジメント』（田村尚子著・生産性出版2018年刊）です。その動機付けは、「労働者にもたらされる精神的な疲弊や、バーンアウトといった感情労働の負の部分が拡大している」との指摘と、近年頓に顕著となった顧客の異常な権利意識の増大は「過剰な感情労働がもたらした社会現象である」という、この２点の指摘に興味を惹かれたからでした。

わがままな顧客が身勝手な言い分を盾にクレームを申し立てては店員や駅員を困らせている風景を見ることが大変多くなりました。その波が更に拡大し、それまでクレームとは縁遠かった学校や病院にまで無遠慮な態度で文句を言い立てる父兄や患者が多くなったことなど、その指摘を裏付ける現象をよく見聞きするようになりました。

歯科医療現場で起きている実態に照らしてみても、これらの指摘に関してはそれなりに納得するところがあります。当社が定期的に伺っている歯科医院で、とても感受性が高く研修への取り組みにも熱心で就業態度も真面目なスタッフが、次第に人が変わったように黙りこむようになり、意欲を失くしてしまうことが２件ほど続いて起こりました。担当の向も「え！？」という感じで驚いてしまうほどでした。このような現象も、身勝手な患者たちからの理不尽な要求やいわれなきクレームによって精神的に参ってしまったことが原因だったのかもしれません。

創業以来、言ってみれば『感情労働の推進』を行ってきた私たちは、このような動きが活発化してきたことを真剣に受けとめ、自らの考え方とコンサルティング手法が歯科医療に従事する人たちの精神を疲弊させる方向に作用したことはなかったのか？モンスターペイシェントを生み出す元を作りはしなかったのか？前号でも少し触れましたが、来年は創立20周年を迎えるという良い機会でもありますので、当社の功罪を虚心坦懐に振り返ってみたいと思います。

1　『感情労働』とは何か

歯科医療スタッフの日常は肉体労働と感情労働が大半を占める

歯科医院で働く歯科医療スタッフを対象に絞って考えると、歯科医院での労