

目次



prologue そもそもスタッフ教育とは？……………004

episode

01 “スタッフはみんな医院の役に立ちたいと思っている” という話。……………	014
02 “スタッフは院長のことを知りたいと思っている” という話。……………	018
03 “空回りしているミーティングを何とかしたい” という話。……………	022
04 “パフォーマンスキラー” という話。……………	026
05 “ジョシの取り扱い、間違えすぎの人が多” という話。……………	030
06 “スタッフ教育、その前に” という話。……………	034
07 “尊敬される院長ってどんな人？” という話。……………	038
08 “ヒヤリングをしましょう” という話。……………	042
09 “緊急時で学んだ大切にしたいもの” という話。……………	046
10 “お父さんやお母さんでいてほしい” という話。……………	050
11 “聴く練習から始めていこう” という話。……………	054
12 “傾聴ってどういうこと？” という話。……………	058
13 “院長が自分らしくいること” という話。……………	062
14 “選ぶまたは選びなおす” という話。……………	066
15 “名もなき仕事” という話。……………	070
16 “さすがにそれは” という話。……………	074
17 “準備8割” という話。……………	078
18 “改革の日は今日です” という話。……………	082

19 “耳の痛いことを言ってくれる人” という話。……………	086
20 “新人にエールを送る” という話。……………	090
21 “人にしかできない仕事に注力する” という話。……………	094
22 “任せられる仕事は他の人に” という話。……………	098
23 “怒りの根っこにあるものを伝えよう” という話。……………	102
24 “怒りをコントロールしましょう” という話。……………	106
25 “頼み方のコツを知っておくと毎日が楽になる” という話。……………	110
26 “思いやるのは自分から” という話。……………	114
27 “トータルヘルスプロモーション” という話。……………	118
28 “目的をはっきり伝えましょう” という話。……………	122
29 “結論の前に「そこに至る過程」を伝えましょう” という話。……………	126
30 “場を作る” という話。……………	130
31 “仕事の優先順位を個人任せにしない” という話。……………	134
32 “軽い系男性院長” という話。……………	138
33 “「それぐらいできて当然」は時代遅れ” という話。……………	142
34 “「それぐらいできて当然病」の対処法” という話。……………	146
35 “健康経営” という話。……………	150
36 “健康体験” という話。……………	154

epilogue 理想の歯科医院をめざして……………158