



2015年4月入職

さとう めい  
佐藤 めい

## 変わっていく自分と、変わらない自分

### 研修によって、落ち着きが生まれた

思いやりエキスパートの研修を受ける前は、あれもこれも自分で対処しなければならないと思うタイプでした。慌てるあまり、移動するときも小走りになってしまうことがありました。しかし、研修を通して自分の所作を改めて見直していく過程で、落ち着きが生まれたように感じます。例えば挨拶に関しても、忙しいときは慌ただしく済ませがちですが、言葉とお辞儀を分ける分離礼を体に浸透させたことで、こなすような感じがなくなりました。所作を変えたことに付随して意識も変わったのでしよう。

気持ちに余裕が生まれたことで、今の自分のキャパシティはどれくらいなのか、他のスタッフは今何をしているのかという状況を把握できるようになりました。それによって、あれもこれも自分で対処しようと思うことはなくなりました。以前に比べて自信がついたことも影響していると思います。もともと私は引っ込み思案なところがあり、人前でハキハキと話せませんでした。しかし、研修を受けていく中で患者さまから「前よりも丁寧になったね」と言われることが増え、自分の仕事に胸を張れるようになりました。焦りは、自信のなさの裏返しだと思います。自分の中に確固たる自信があれば、どんな状況であっても落ち着いて対応できるはずだと思っています。



### 表情豊かな自分であり続けたい



研修前と比べると、患者さまとの会話のキャッチボールの仕方も変わりました。以前は、患者さまからの言葉に対して反射的に返してしまうことがあり、それによって話が途切れてしまうことも少なくありませんでした。しかし、研修で学んだアクティブリスニングによって、腰を据えて相手の話を聞けるようになったと思います。反射的に返すのではなく、内容を吟味して自分の考えを述べる。そのスタイルを身につけたことで話

を深く掘り下げられるようになり、患者さまとのコミュニケーションがより濃密になりました。

このような変わった部分があれば、変わらない部分もあります。私は自分の感情が伴う医療を理想としていて、患者さまが嬉しいときは満面の笑みで一緒に喜んで、患者さまが辛いときは一緒に悲しみたいと思っています。これからも変わらない自分の理想を大切にしながら、不足している部分にもしっかりと目を向けて、成長を続けていきたいと思っています。

素直な気持ちと思いやりをもて  
お客さまと接していきます。

佐藤 めい