

第 13 回

職場でのコミュニケーション： ソーシャルスタイル

山下理絵 YAMASHITA Rie

湘南藤沢形成外科クリニックR総院長

1 MSCS とは

日本美容外科学会(JSAPS)公認のMSCS(メディカル・スキン・ケア・スペシャリスト)というセミナーを2007年から年2回開催している。美容医療に従事する看護師、受付、事務、エステティシャンおよび美容医療機器の企業を対象とし、美容医療の基礎知識、技術、運営などの教育セミナーを行っている。米国では、Society of Plastic Surgical Skin Care Specialists (SPSSCS)と称し、1994年から美容医療で働くスタッフの学会が米国美容外科学会(ASAPS)に合わせて開催されている。筆者は過去にケミカルピーリング、スキンケアなどの基礎はこのスタッフのセミナーで学んだ。美容医療で重要なことは、医師の技術および知識とともに、医療スタッフとの知識共有である。MSCSでは13年間、25回のセミナーを行い、皮膚の解剖、レーザー、注入、スキンケアなどの基礎知識および治療の実践、また、医療現場での接遇やトラブル対処、若手スタッフの教育などもセミナーのテーマとしてきた。前回、2019年10月開催セミナー(表1)の主テーマが「クレーム対応」、実際に起こっている裁判や訴訟、クレーム事例の分析と対応、そしてクレームを起こさない人材選びや接遇の講演があった。そのなかでソーシャルスタイルの判定があり、この分類は、对患者、対職場での人間関係、コミュニケーション作りに役立ち、さらに自己分析にも有用である。今回、このソーシャルスタイルに関して紹介する。

2 ソーシャルスタイルとは

ソーシャルスタイルは、1968年に提唱されたコミュニケーションの理論。「感情」、「意見」の強弱によって4つのスタイルに分けられる。単純に4つに分けることは難しいが、大まかな指標、方向性は見いだすことはできる。本来は第三者が評価を行うが、セミナーでは自己評価、質問事項から今回は4つの動物に分ける、女性が多い会に適した覚えやすい分類だった。

表1 第25回MSCSプログラム

9:30	MSCSとは【山下理絵委員長】
9:40	教育講演1：顔の機器治療：起こりえるクレームと対処【青木律委員】
10:30	パネルディスカッション：クレーム対応 【司会：大久保正智委員】 クレームを起こさない人材選びと接遇【後藤恵子氏】 クレーム事例の分析と対応【曾根健次氏】
12:20	ランチョンセミナー
13:20	教育講演2：顔の手術治療：起こりえるクレームと対処【白壁征夫委員】
14:00	教育講演3：顔のfiller治療：起こりえるクレームと対処【古山登隆委員】
14:40	MSCS今日のワンポイント【阿部浩一郎副委員長】
15:30	ディプロマテスト