

経営 VOL.40

たった一言で印象が変わる！？ ①

先日、会員の先生から「最近、スタッフとの距離感を感じており、私から話しかけても『はい』か『いいえ』程度の返事しか返ってきません。特に思い当たるような節もないのですが…」というご相談を頂きました。

この手の“人間関係”に関する悩みは尽きませんが、いずれにせよ、スタッフ及び患者さんから「人当たりの良い先生」と思って頂くことに損はありません。

もちろん、人間関係の根幹には日々の些細な積み重ねも大きく影響しますが、今回は「人当たりの良い先生」として頂くための応急処置として、**《明日からすぐに実践できる手法》**についてご紹介させていただきます。

【知らず知らずのうちに高圧的な印象を…】

今回、ご相談頂きました会員Drの医院では、スタッフとの会話が業務連絡を交わす程度で、確かに少し険悪なムードと見受けられます。

そこで繰り広げられる会話はと申しますと…、

院長 「□□のときは、〇〇してもらえる？」
スタッフ 「わかりました。」

当院では、スタッフは院長と最低限の意思疎通のみで、勤務時間が終了すると、そそくさと逃げるように退勤していく日々が続いているようです。

院長は、特にスタッフを嫌っている訳ではないのですが、スタッフからは「性格がきつい」・「気難しい」といったイメージを持たれているようです。特に自覚症状はないようですが、いったい何が原因なのでしょう？

ご存知かと思いますが、質問の方法には【クローズドクエスチョン】と【オープンクエスチョン】という2種類があります。

今回のケースでは、「〇〇してもらえる？」という質問の仕方をされていましたが、これに対する回答は、主に「はい」か「いいえ」のいずれかに絞られてしまいますので、「本心は〇〇と思っていたものの、仕方なく指示に従った」と後でグチを言われても仕方ありません。

このように、**聞き手が限定的な回答しかできない質問は【クローズドクエスチョン】と呼ばれ、聞き手に対してや高圧的な印象を与えてしまうことがあります。**

【意見交換が活発な医院では…】

それでは、院長とスタッフが積極的に意見交換し合っているような医院では、どのような会話が繰り広げられているかと申しますと…、

院長 「□□のときは、〇〇した方がいいと思うけど、
“どう思う”？」
スタッフ 「う～ん。確かにそうですね。でも△△という方法
も良いと思います。」
院長 「なるほどなあ。じゃあ☆☆は“どうだろう”？」

左記の医院と比較してみて、いかがでしょうか？

先生が「どう思う？」とスタッフに会話の主導権を委ねることで、「はい」・「いいえ」の回答ではなく、「私は〇〇と思います」というスタッフの主体的な意見を引き出しやすくする質問をしています。

このように、**聞き手から自由な回答を得られるような質問は【オープンクエスチョン】と呼ばれ、先の【クローズドクエスチョン】より柔和な印象を聞き手に与えます。**

また、【クローズドクエスチョン】は二言三言で会話が途切れやすいのに対して、【オープンクエスチョン】は聞き手の回答次第で如何様にも会話の展開が可能で、コミュニケーションの頻度が増えることも期待できます。

ご自身を振り返って頂き、「【クローズドクエスチョン】を多用しているかもしれないな…」とお感じになられたら、ぜひ“どう思う？”と問いかける【オープンクエスチョン】を意識的に投げかけてみてはいかがでしょうか。

【スタッフとの距離を縮める方法はまだまだあります】

今回は、コミュニケーションのとり方におけるホンの一例として「質問の方法」をご紹介しましたが、もちろん、それだけでスタッフとの距離が縮まる訳ではなく、日々の信頼関係や、言葉以外のコミュニケーション、その他にも色々な要素があります。

次号以降、それらを順次ご紹介するとともに、現場で活用出来る具体的事例も随時ご紹介させていただきます。ぜひ、ご期待ください！

(※)今号のご案内： **医院経営ブログ・Facebook ページ** をご覧下さい

… クリニック経営に影響を及ぼす社会問題や気になるニュースは、弊社が運営する「クリニック経営解決 Navi」の医院経営ブログ「クリニック経営：今日の出来事」(<http://www.medical-consul.com/blog/blog01/>) また、Facebook ページ(<http://www.facebook.com/amcpnavi>) にて随時ご案内しております。