

経営 VOL.41

たった一言で印象が変わる！？（2）

前号では、「質問の仕方ひとつで、印象が変わってしまいます（オープンクエスチョンとクローズドクエスチョン）」というお話をさせて頂きましたが、一部の方から「それだけスタッフとの関係が良くなれば誰も苦労しません」というご指摘を受けました。

確かに、仰る通り、小手先のツールで人間関係が劇的に良好になるか…、と言われると、多くの場合は当てはまりませんが、「医院経営の何か良いキッカケになれば…！」という想いで、前号では一つの“ツール”をご紹介させて頂きました。

それでは結局、院長とスタッフの人間関係において、「根本的な解決のため、日々どのような点に気を付ければ良いのか？」という点についてお話をさせて頂きます。

【「ありがとう」と言えば良いのですね？という誤解】

書店などに足を運ぶと、「“ありがとう”を言えば成功します！」という類いの書籍が並んでいますが、勘違いされがちなのが、「とりあえず“ありがとう”を言えば良い」という誤解です。そうではなく、「些細なことにでも“感謝”をしましょう」というところがポイントなのです。

そして、感謝のキモチを表現することは、「あなたは医院にとって必要なですよ」ということをスタッフに対してアプローチしていることと同義です。

ところが、感謝の気持ちがない「ありがとう」と言ったところで、聞き手によっては、逆に不快感を覚えるかもしれませんので、そうであれば言わない方がマシです。

これこそ冒頭申し上げた通り、“ツールに頼ってしまった顛末”ですので、言い慣れていない方や感謝する対象が見当たらない方は、早速訓練してみましょう。

【日常には“感謝の対象”が溢れています】

さて、早速質問ですが、「“ありがとう”と言う（思う）ことは1日どれくらいありますか？」。

その回答は人それぞれですので、「1～2個」という方もおられれば、「10～20個」や「100個！」という方もおられるでしょう。

ちなみに、私も意識的に「感謝の対象をどれくらい見つけられるか？」ということを何度か試したのですが、少なくとも100個は感謝の対象が見つかりました（※）。

これだけ意識的に感謝の対象を探していくと、日常当たり前のことでも、よく考えてみたら“ありがたい”と思うことが見つかります。

例えば、診療中にスタッフに診療の補助（受付や助手など）をしてもらっている訳ですが、もしスタッフがいなければどれほど不自由なのでしょうか？

その前に、無断退職される方がおられる中で、定刻までに出勤して勤務して頂いている、よくよく考えてみると、それだけでもありがたくないでしょうか？

まずは騙されたと思って、「1日100個のありがとうを見つける」ということを意識してみて下さい。すると、これまで当然のように思っていたことが、実はスゴイ・ありがたいというものがどんどん見つかります。

そして、感情のこもった「ありがとう」を言われると多くの方は悪い気はしませんので、自然と「この人のために何かをしてあげよう」という気にもなり、それが結果的にスタッフの“率先した行動”に繋がってきます。

【実際にこのような事例がありました】

このことを、とある院長先生に実践して頂いたのですが、これまで与えられた仕事しかしなかった受付スタッフの方が、待ち時間が長くなってしまった患者さんに気を利かせて、「お待たせしまして申し訳ございません」と一言添えるようになり、患者さんの来院時とお帰り時に“立礼”をするようになりました。

ちなみに、この院長先生は受付スタッフに対してどのような“感謝”を実践したかと言うと、毎朝花に水やりをしてくれていることに対して「〇〇さん、ありがとう」と言い、退勤時にも「今日もありがとうございます。お疲れ様」と言うようになりました。

当初は、先生も不慣れで照れ臭かったようですが、数日実践する内に、自然と感謝のキモチを伝えられるようになり、それに影響されてスタッフの皆さんも前向きで積極的な言動が徐々に増え、院内の雰囲気が良くなつたようです。

（※）今号のご案内：日常のこんなところにも“ありがとう”があります

… 例えば、私はパソコンのMicrosoft Wordを使用して作成していますが、「Wordってよく使ってるけど、このソフトを作った人はスゴイよね！ありがとう！よくよく考えるとパソコンもそうだ！パソコンを作った人ありがとう！そもそもパソコンが使えるのは不自由なく電気が供給されているからだ！電力会社の方、ありがとう！…」などなど。

この調子で行くと100個は容易に達成しますし、これを継続することで日々のあらゆることに感謝の気持ちが芽生えてきますので、“人”に対する感謝の気持ち・言葉を自然と伝えられるようになるのではないですか。