

経営 VOL.79

ミーティング活性化が必ず出来る秘訣 ②

今回は、ミーティングの活性化に繋がる基本的な方法を
ご相談にお答えする形でいくつか紹介させて頂きました。

ポイントは『**運営規律**』と『**参加姿勢**』、また、『**ルールを組織で守ること**』が最重要であることをご紹介しました。

今号ではそのポイントを押えた、活気のあるミーティングが
実施されている医院の取り組みをご紹介します。

クライアントである B 先生の医院では、月に一回、『**全体ミーティング**』が行われています。

ここでは、スタッフ全員が主体的に参加しているので、発
言しないスタッフは1人もいません。この医院のような活性化
したミーティングを行うには、上述したポイントを押える以外に
特別な手法があるのでしょうか。その実態をご説明します。

【最重要！意見やアイデアを受け入れる「体制」作り】

B 医院には「**ミーティングのルール**」があります。まず、一つ
は事前に**目的を皆に伝える**こと。もう一つは**事前に発表する
ことをフセンに書いておいてもらう**ことです。こうすることで、ミー
ティングの時間が短縮され、効率的に運営されるだけでなく、
他人の意見に左右されることなく、ミーティングの目的に沿っ
た自分の自由な意見を**安心して出す**ことが出来ています。

次に、全員から出たフセンを「**すぐに実行できるもの**」と「**皆
で調整が必要なもの**」に「**グループ分け**」します。そして、すぐ
に実行できるものは即日実行し、皆で調整が必要なものは、
いつまでに誰がどのようにするかを決め、その進み具合を「**進
捗管理表**」を貼り出して**全員が見えるように**しています。

この方法で意見を集めると、その時々テーマに沿ったグ
ループに集約されるので、自分出したフセンが『間違えていた
ら恥ずかしい(どうしよう…)』という不安を抱くことなく、むしろ、
**多くの意見が話し合いによって集約されてまとまるのが面白く
なり**、最初は消極的なスタッフも、どんどんと思いついた意見
を出すようになり、それに伴って発言も徐々に増え、ミーティ
ングに主体的に取り組むスタッフに変化していくのです。

【さらに重要！全員が発言しやすい「雰囲気」づくり】

さらに、この医院では「**ミーティング中は立場(役職・年齢・
年次)に関係なく全員が敬語**」ということを実践しています。
なぜならば、ミーティングは全員がチームの一員として「フラッ
ト」な関係で行わないと「**立場によるパワーバランス**」に左右
されてしまう傾向があるからなのです。もちろん、業務上のパ
ワーバランスは必要ですが、ミーティングにそれを持ち込むと
「依存」と「萎縮」により自由な発言が引き出せないのです。

また、普段の休憩中などに行われるフランクな会話は、良
好な人間関係を構築し、明るい職場を作る潤滑油として良
いのですが、この雰囲気はミーティングに持ち込むと馴れ合い
になってしまい、話があちこちに飛んで、結局は何も決まらな
いという「無駄な時間」になってしまいかねません。

よって、「敬語」で統一するということになったのですが、当
初、『硬い雰囲気になって余計に意見が出ないかも知れない…』と、先生は躊躇されていましたが、結果的に、場が適
度に締まることで今の成果に至っています。

前号にて、ミーティングを実施しても**院長だけが話をしてい
る…**、という状況に悩む方は多いとお話をしました。『こちらか
ら発言するように促しても何も言わないのだから、言わない方
が悪い！』とお考えの先生もいらっしゃるかも知れませんが、
ここまでのお話だけでも参考になるのではないのでしょうか。

大切なのは、**ミーティングの「体制」と「雰囲気」作り**です。

【人の話は最後まで聞きましょう！】

最後に、この医院のルールとして「**人の発言は最後まで聴
く**」ということも決めています。このルールは、せっちな院長に
ありがちな「**言いたいことを言えない環境(※)**」作りを防ぐ理
由もあるのですが、最後まで聴いてもらえるということは、**き
ちりとした意見を言い切らなければいけない、ということに他な
らず、長々と思いつきや結論のない話をする訳にはいきませ
ん**。この緊張感を繰り返し経験することによって、スタッフの
「**会話技術**」が上がり、よりミーティングが活性化するのです。

(※)「言いたいことを言えない環境」を作る言動

- ☆ 話の腰を折る、話の途中でアドバイスをする
- ☆ 話の途中で否定する、反論する
- ☆ 話の途中で早急に結論を求め
- ☆ 最終的に自分の意見を押し付ける … 等々

【最後に：「ミーティング議事録」で更なる成長を！】

充実したミーティングでも、その場限りで終われば何の意
味もありません。必ず「議事録」を作成しましょう。

議事録の作成は、ミーティングの「備忘」と「共有」が目的
なのですが、それだけでなく、作成を繰り返すことによってスタ
ッフに話を漏らさず聞く「**集中力**」、そして「**文章をまとめる(整
理する)力**」が身に付くという副次的効果もあるのです。

いかがでしょうか。ミーティングを上手に活用すれば、**全て
「スタッフの成長」につながる**ことがご理解頂けたのではないで
しょうか。活性化をお考えの先生は、是非ご相談下さい。