

『任せる』と『丸投げ』は大違い！！

前号では、業務をスタッフの皆さんに任せると「責任感」・「自己重要感」が醸成され、スタッフさんも成長し「院内活性化」に繋がる…、という実例をご紹介させて頂きました。

先日、AMCPレポートを購読して頂いている会員のB先生とお会いした際、早速、この話題になったのですが、先生は開口一番、『言われるまでもなく、仕事はスタッフにどんどん任せています！』と仰いましたが、『しかし…』と続きます。『任せた以上、自分で考えて好きにやって構わないと言っているのですが、結局、自分で何も考えず私に聞いて来る始末で…。最近では、仕事を頼んでも何かと理由をつけて動いてくれません…。』と、かなり困った様子でした。

せっかく仕事を「任せて」もらっているのに、何故、このような状況になるのか、事実を確認するため主任にお話を聞かせて頂いたところ、『そうですね…。最初は“任せる”と言われるので自分で考えてやるのですが、その後、必ず院長から“ダメ出し”があり、結局、指示通りにやり直すことになり。それが分かっているので最初から自分で考えず、院長に「答え」を聞きに行くようになり、最近では、その「答え」ですら最初と違うことが多々あるので、頼まれても素直に受けないようになってしまいました。もちろん、仕事ですから、それはいけないと教えているのですが…。』と、こちらも困っておられました。

【「任せる」と言いながら「任せていない」→「丸投げ」】

双方のお話を聞いた結果、何故こうなってしまったのか…、もうお気付きだと思いますが、B先生は“任せる”と言いながら任せることなく、“丸投げ”をしていたのが原因なのです。

もともとB先生も、前号のA先生と同様、何でも自分でやってしまう先生でしたが、“任せる”必要性に自分で気付いてスタッフに任せてみようと思ったものの、A先生のように「任せ切ることが出来ず(我慢が出来ず)、最終的に自分でやっ終わらないと気が済まず、言葉とは裏腹に、手を出し口を出し、スタッフのヤル気を削ぎ続けていた…、ということです。

何故、ヤル気が削がれるのか…、それは、スタッフさんからすれば、自分は院長に信頼されていないと感じるからです。

また、指示内容が二転三転してしまうのも、院長は日々の業務に忙殺されているからであり、悪気など全くないのですが、頼まれた側からすれば、指示がコロコロ変わると単なる「思い付き」としか思えず、『思い付き＝大して重要ではない→こちら忙しいのに、その程度の用事に時間を取られたくない』、という思いから腰が重くなる…、つまり、院長の言うことが信用出来なくなってしまうのです。

【どうすれば、『任せる』ということになるのでしょうか？】

まず、B先生に、主任面談の報告と共に「任せる」と「丸投げ」とはどう違うのか、定義の整理をさせて頂きました。

- 任せる … 明確な指示・進捗確認(把握)
- 丸投げ … 不明確な指示・進捗未確認(放置)

B先生は『「任せる＝明確な指示」ということは、結局、指示通りにさせる＝スタッフに任せていないのではないか？』と疑問を投げ掛けられましたが、決してそうではありません。

明確な指示とは、その目的を明らかにした上で、1) 期限、2) 依頼する範囲・レベル、3) 重要ポイント、4) 報告のタイミング等、求める範囲・レベルと進捗を含めた業務のスケジュールリングを明確にする、つまり、いつまでに何をどのようにして欲しいのか「5W1H」を明確にすることであるとご説明し、さらに忙しい中、これがなかなか難しいのですが、信頼関係が出来るまでは進捗確認が必要であることもお伝えしました。

逆に、これらを全く行っていない場合(＝「丸投げ」：B先生の場合)、まず、期限を設けていないので、いつ完成するか分かりません。また、依頼する範囲もレベルもポイントも伝えていないので、どのような完成物が出て来るか分かりません。さらに、報告のタイミングを伝えていないので、何がどこまで進んでいるのか分かりません。その結果、驚くようなモノが出され、余りにもイメージが違う場合、院長が口出しせざるを得なくなり、いつまでも仕事を任せることが出来ません…。

B先生は、「確かにウチはその通り」と納得されたものの、『忙しい時、一度にこのような指示が出せないし、依頼したことについて全ての進捗を確認するのは無理です。正直な話、指示した瞬間に忘れてしまうことも多々あるので…。それでもやらなければいけないのでしょうか？』とご質問されましたが、一度に出来なくても、後からフォローするなどして可能な限り「明確な指示」と「進捗確認」を行うようお伝えしました。

やはり、最初は大変ですが、それを積み重ねることによって、院長が求める結果に少しずつ近づき、そして、どんどんと指示が減り、進捗も任せられるようになり、信頼関係が構築され、その結果、本当に仕事を任せられるようにするためです。

ここまで来れば、もう仕事の依頼で悩むことはありません。(早速、B先生も実践し、少し手応えを感じているとのこと)

今号では、B先生とのやり取りから「任せること」と「丸投げ」の違いをご紹介致しましたが、いかがでしたでしょうか。

B先生と同じお悩みをお持ちの先生は、是非、今号をご参考にして頂き、不明点等があればお問い合わせ下さい。