

## 経営 VOL.6

## 院長の想いが伝わらないのはスタッフの資質？

【熱心に色々な勉強する先生が増えました！しかし...】

弊社は「クリニックの経営サポート」に長年携わせて頂いておりますが、ここ数年、クリニック経営環境の厳しさを反映してか、「勉強されている先生が増えた」と感じます。

色々な書籍やDVDを購入されたり、数多くのセミナーに参加されたり...、非常に素晴らしいことだと思います。

その一方で、何故か、せっかく学んだことを「実践出来ない」と諦めている先生が少なくありません。何かしら経営の目的なり経営課題があって勉強されているはずなのに、それらを達成・解決せず何もしないのは、**単に「時間」と「お金」を浪費しただけ**で、もったいない話です。

理由を聞いてみますと、「色々やってみたいとは思いますが、うちのスタッフはレベルが低いから...」、「何をしようとしてもスタッフに反対されるので...」という回答が多数あり、せっかく勉強しても実践出来ず悩んでいる先生が多いという実態が浮き彫りとなりました。

そこで今号では、実践を諦めつつも、実はやりたいと悶々とされている先生に向けてお話ししたいと思います。

【セミナーに行って感動した！是非、自院でも...？】

高揚した気持ちでセミナーから戻り、熱く語るA院長。その話を冷ややかに聞いているスタッフ。そして、前向きな提案をするA院長に対して、出来ない理由を並べて反対するスタッフ...、寒々とした、よくある光景です。

「なぜ、こんなに重要な話なのに反応が薄いのか！？うちのスタッフは意識が低い！やはりレベルが低いのか...？」

と嘆いてしまいがちですが...、この状態を検証してみましょう。

恐らく、A院長の「提案」はスタッフのアクションが必要な内容で、ただでさえ毎日忙しいのに、セミナーから戻る度に「こうやろうよ！」と変更を強要され「またか...」とうんざりしており、A院長を単なる「新しいモノ好き」としか見ていない。だから、業務の混乱を避けるために反対している...、こんなところでしょうか？この状態では実践どころではありませんね。

【納得出来ないかも知れませんが...、事実なのです。】

この事例を読んで、スタッフに対し憤りを感じるA院長に共感された先生も多いかも知れませんが、この事例の検証内容は、実は、数多くのクリニックでスタッフ面談を行った結果、最も多かった内容なのです。

院長からすれば下記のような不満があるかも知れません。

- ・ スタッフは院長の指示に従って働くのは当然ではないか
- ・ 何でも反対して、楽をしようとしているのではないか
- ・ 朝令暮改は経営判断のスピードからして当然である
- ・ 経営は日進月歩を遂げないと衰退する
- ・ 医院が発展するとスタッフのためにもなるのに！

このような正論でスタッフが思い通りに動いてくれれば一番いいのですが...、なかなか難しいものがあります。どうすれば、先生がやりたい「実践」に持ち込めるのでしょうか？

【その提案に対して、院長は「本気」なんですか？】

実は、この事例のような光景は「院長は提案だけして、後は丸投げ」という行動を取った時に起こることが多く、逆に、院長が提案後、**詳細な報告を求めたり進捗のチェックを欠かさなかったりすると、意外と起こりにくい**のです。

つまり、その提案に対して院長が**本気がどうか**が重要であり、平たく言えば、「**院長がそこまで真剣なら頑張りますが、思いつきなら付き合っていただけません！**」ということなのです。

従いまして、何か医院で実践したい時は「何故、院長はあそこまで一生懸命やるの？」とスタッフが首をかしげるぐらいの姿勢を**まず見せる(自ら行動する)**ことが大切なのです。

他人に何を言われても人の意識はなかなか変わりません。変わるのは自発的な場合がほとんどです。ならば、院長が**本気の姿勢を示し続け**、スタッフがその姿勢に触発され、「自発的に意識が変わる」きっかけを提供してみたいかがでしょうか？**「人に言う前に、まずは自分から！」**です。

全員からとは申しませんが、1人からでも「最近、院長本気やな...」という声が出たら半分は成功したようなものです。

日本最大級の社長動画サイト「賢者.tv」に代表の岡本英敬が登場！ (<http://www.amcp.biz>)

### お知らせ

私が担当させて頂いているクライアント様でも、本当に色々なセミナーに参加したり、「これ！」と感じるDVDがあったら、どんなに高額でも迷わず買ったりされる勉強熱心な先生が複数おられますが、それを「実践」に移す先生は、そうではない先生よりもはるかに「目的達成(課題解決)」されています。その違いは、コーチングやコンピテンシーや行動マネジメント云々の難しいことではなく、「**本気かどうか**」、これだけです。「失礼な！いつも真面目にやっている！」という声が聞こえてきそうですが...、「**真面目**」と「**本気**」は違うのです。是非、この連休中にでも「本気」をテーマにご自身を反芻されてみてはいかがでしょうか？