

1

習慣

成功する院長は伝える

開業医は医師だけでなく、経営者という大きな役割があります。私も起業して実感したことです。経営者と従業員（私はこの言葉は好きではないのですが）には「男性と女性」「日本人と外国人」くらい、考え方や物の見方に大きな違いがあります。

そして、違いがあるからこそ、経営者として自身の考えを伝えなければならないのです。

はっきり言って、伝えられない経営者は経営者ではありません。「経営者」と書いて「伝達者（でんたつしゃ）」と読むと言っても過言ではありません。伝えられないなら経営者になるのは諦めた方が良くも知れません。それ位、重要なのです。

8

「いや、元々自分の考えを人に言うのは得意じゃないんですよね…」

このような院長もいるかも知れませんが、それはスタッフには関係ありません。諸説ありますので個別名は控えますが「起業したら、電信柱が高いのも、郵便ポストが赤いのも、自分のせいだと思いなさい」と経営者に語ったコンサルタントがいたようですが、経営者になったらそこまで「自責（全て自分の責任という意識のこと）」で考えるということは、極めて大切です。

元々自分の考えを言うのは得意じゃないという自覚があるなら「どうしたら、自分の思いが伝わるか?」「どんな言い方をしたら、スタッフの胸に響くのか?」を考え、試行錯誤してみてください。

そんな私も、本性は人前で話をするのは得意だとも、好きだとも思ったことは一度もありません。弊社のメンバーはよくわかっていると思いますが、社内にいる私は決して口数が多い方ではありません。「伝えるのが得意」と「お話し好き」は必ずしも相関関係は無いのです。

なぜ伝えることが出来るのかと言うと「それが仕事だから」の一言に尽きます。講演の時に



はスーツを着て演台に立つ際に、上記の写真のように、コンサルティングの際には白衣を着て、院長先生とスタッフの前に立った際に、スイッチを入れるのです。ただ、それだけです。

スイッチが簡単に入るか否かは、経験の積み重ねによります。話をする機会を積極的に持ち「今日はこの話をしている時、スタッフの反応が良かったな（または、悪かったな）」と、反省・改善し、また話をすると、という繰り返しによって「話をする」ということのアンテナの反応が良くなります。

そうなることで、読書をしている時、買い物をしている時、外食している時など、あらゆる場面において「これはスタッフにこのように伝えよう」という話のネタが湧いてきます。

▼ スタッフに話をする前に実践したいこと ▲

伝える力を含め、経営者にとって大切な力のひとつは「コミュニケーション力」です。これは「これを相手に言ったら（したら）、相手はどう思うのか？」を察し、プラスに作用するならそれを言い、マイナスに作用するならそれは言わない、という力のことです。

院長があるスタッフに「●●町付近の地域に住んでいる人は所得が低いし、そういう人は概ね質が低いから、このエリアの患者さんが増えるのはあまり望んでいない」と言ったところ、該当地域に住んでいるスタッフが複数いたという笑えないエピソードがありますが、これもコミュニケーション力のひとつです。

誰もがスマートフォンを持つ現代は、常に自分の会話や振る舞いが録音・録画されているという感覚でスタッフと向き合うことをお勧めします。白衣を着て、診療室というステージに立ったら経営者としてのスイッチを入れ「これを言ったら、スタッフがどう思うのか?」「この言動を録音・録画されてSNSに投稿されても恥ずかしくないか?」を常に考えて下さい。

スタッフの改善点をメールやLINEなどの文章で送るのも控えた方が良いです。例えば

「特に朝は、自分から元気に挨拶することが大切ですよね」程度の文章であれば良いですが「朝のあなたの挨拶は一体何でしょうか。とても『今日も一日頑張るぞ!』という思いを感じません。そんな挨拶をされると、チーム全体の士気に関わりますのでくれぐれもご注意ください」という文章は送られたスタッフの士気を下げるだけでなく、今後何かあった時に証拠として残すためにスクリーンショット（スマホの画面を画像として保存する手段です）して保存される可能性もあります。

私が主宰する医経統合実践会は「スタッフをクリニック経営に巻き込むことで、院長は院長にしか出来ないことに集中して頂きましょう」というコンセプトであるため、定期コンサルティングではスタッフ様と個人面談させて頂きます。この面談で「この一か月の間に、院長からこんなLINEが届いたんですが」と、院長がそのスタッフをLINEで非難している文章をスクショ（スクリーンショットの略語です。ご存知無かった先生はこの機会に覚えて下さい）したものを私に見せてくれた方もいます。

似たような話では、今はLINEのグループ機能を使って情報共有しているクリニックもあります。特に院長が何かを発信する際には、曜日と時間に配慮が必要です。経営者として勢いがあるのは結構なことですが、その勢いそのままに休診日や早朝・深夜にメッセージを送って