



YUMEOKA

2014年12月

会社の雰囲気^{雰囲気}を1W^{ワン}明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽/佐之

ここで、キメる院長になるには…

11月初旬、きずな歯科クリニックさんの5周年パーティに水野貴文院長にお招きいただきました。医院の記念パーティに今までお招きいただくことは何度かありましたが、今回お邪魔させていただいたパーティでは、改めて“きずな歯科”というブランドイメージを覆さない、もっと言えば院長自身の軸であり“ありのままの姿”を感じさせていただいた時間でした。どうということか？ そのパーティは、スタッフはもちろん、我々関係者も一体感に包まれたものになり、参加したみんなが「この医院の人間でよかった」と思わされた感動的なパーティでした。パーティと言うと、それを得意だとする院長もいれば、得意とは言えない院長もいるでしょう。しかし、●周年というお祝いは、ともに歩んだスタッフとしたいと考える院長は多いはず。せっかくなら、単なるセレモニーではなく、“照れ”で片づけるのではなく、普段したいのにできないことを行う“きっかけ”にできる、“キメる院長”になる！ そんなヒントを私は、このパーティで受け取りました。

このパーティが、一体感に包まれたワケ、それは演出含め様々な要素はありますが、院長が、我々も含めた参加者1人1人に向けて書いた手紙を個々に読むという最後の演出が大きかったでしょう。涙するスタッフも多く、感動的なフィナーレを迎えたパーティになりました。

参加者1人1人に手紙を書いてくれた…ということだけでも十分なサプライズでしたが、私はその内容に、水野院長の大きさを感じました。しかし、それはおそらくどの院長も、スタッフに対して感じていることであり、伝えたいことだと思います。

つまり、スタッフへの“感謝”です。日常的には、誰でもスタッフ1人1人に「ありがとう」を言い忘れることはあります。というより、いちいち「ありがとう」といい続けるのも変な話です。あるいは、あふれる患者さんを前に、日常は余裕がなく、スタッフにきつくあたってしまうこともしばしばあることと思います。院長ご自身でも、後に「なんであんな風に言ってしまったのかな」と後悔されることもあると思います。しかしそこで、言わずとも私の気持ちは伝わっているだろう…と流してしまっただけでは、よくある話。そこでパーティのようなイベントです。ポイントは、ただ「いつも感謝してるよ」的な感謝を伝えることではありません。**普段の不足を補う**、例えば水野院長の場合、「日頃、自分の余裕のなさで、言い方がきつくなってしまったりすることもあると思うけど、実際はみなさんに感謝しています。」というような**普段は言わない“補足部分”**を伝えられました。そこに、人はその人柄や気配りを感じます。そんな水野院長の姿を知れば、スタッフは「日常は悲しくなることも、辞めたくなることもたくさんあるけど、院長も必死に頑張っているんだな。私も頑張っ、もっと患者さんに、周りのスタッフに、貢献できるようにしよう」と普段以上にポジティブに感じてくれるのでしょうか。少なくとも「院長は私を嫌いで、いつもあんな言い方をするわけじゃなかったんだ」と、不要な誤解は解け、スタッフは期待以上にそのイベントを楽しめ、**明日からの活力**となるはず。