

元気な医院

⑦



デンタルタイアップ
代表

小原 啓子

どんな変革にも必ず反対勢力は存在します。だから、理念公開が終わり、プレインストーミングを行って、問題を解決する手段を見いだしても、すべてがスムーズにはいかないことがあります。

この反対勢力は、たとえその人にとってプラスになることであっても反対すると言われます。そうと分かれ

ば、歯科医院の変革には必ず反対勢力がいるものだととらえ、覚悟して取り組めば良いだけのことですが、理屈では通らないことも多いのです。

例えば、こんな会話が普通に出ます。

「変革のためにマニュアルを作るのならば、いつ作るのですか。仕事なんですから、勤務の中でその時間を取ってほしい」

「SSSをやるなら、半日休診にして大掃除をさせてください。怒られるのは、私たちですから」

思いもよらない言葉が出てきた時に、理念がなければ、これらの苦情や悪態に

抵抗は必ず起きる

院長はめげてしまいます。そうした報告を受けるたびに私は、「先生、大丈夫ですか」と言葉をかけます。

「大丈夫です。僕には理念があります。やり遂げてみせます」。その覚悟があれば、必ずスタッフは変わってきます。その断言できるのは、「院長は本気だ。歯科医院は変わる」と確信するからです。

理念通りの歯科医院を作るために、抵

抗勢力が出てきた場合、次の点に注意しながら行動しましょう。

- ① 理念やビジョンを掲げる(目指す方向を明確にする)
- ② 変革の必要性を明確にする(危機感を持つ) (こそ対処できる)
- ③ 変革はたらだらししない(決まったことはドンドン進める)
- ④ 徹底的なコミュニケーションを図る(発言できる体制をつくる。自分が発言したことには、誰もが責任を持つ)
- ⑤ あなただから、私たちがからこぞできるという姿勢を持つ)
- ⑥ 支援チームを作る(孤獨にさせない)

変革は楽しんでやらないと損です。成果は、必ず患者さんが評価として示してくれます。それがやりがいにつながり、仕事の質を上げていきます。

