

【退職には要注意】

プラスの意識でスタッフと接することで 労務管理のあり方は大きく違ってくる

みんな手を使いだす

連載最後となる今回は、労務管理において筆者が最も大切だと考える、スタッフとのコミュニケーションについて解説しよう。

たとえば、診療所で行っている朝礼に、ほんの少し(5秒程度)遅れてくる年長スタッフがいたとする。院長がどのようにそのスタッフに接するかは、①全員の前で注意をする、②個別に呼んで注意をする、③ほんの少しであるため大目に見る、④本当は時間通りに来てほしいが、年長スタッフには言いにくいので様子を見る——などであろう。実際には③か④を選択するケースが多いのだが、これは良いコミュニケーションとは言えず、院長自らが人事トラブルを招く瞬間でもある。③や④は、院長が遅刻してきたスタッフに気を使っていたり、温情によるものだが、本当にケアすべきなのは、早く出勤して時間通りに朝礼に出ているスタッフではないだろうか。

サッカーにたとえると、「キーパー

以外は手を使ってはいけない」というルールがあるにもかかわらず、「ちょっと手を使っただけ」の選手に対してレフェリーが反則をとらなければ、ルールを守っていた選手は馬鹿らしくなる。ほかの人がいいのであれば、自分も手を使おうとする選手も出てくるだろう。

真剣なコミュニケーションを

院内のルールを無視するスタッフを無条件に優遇するのは、優しさではない。「年長者だから」「ほんの少しだから」といってスタッフを指導できないのは、「ムツとされたらどうしよう」「言っても聞いてくれるかわからない」というように、指導した後のスタッフとの関係に自信がないからなのである。マイナスの意識からコミュニケーションをとることを拒むのではなく、プラスの発想で指導を行おう。

前述の4つの選択肢であれば、まずは②から。朝礼後すぐにスタッフを呼び出し、遅刻した理由を聞き、

余裕をもって出勤するように指導する。それでも同様の行動が続くのであれば①を実行し、全員の前で戒める。よほどのことがない限りは、②→①の順番で行う。

「スタッフは態度を改めてくれる」「なぜ朝礼が必要なかわかってくれる」と、プラスの意識でスタッフを信じることがポイントだ。恐る恐るでは伝わらない。真剣にコミュニケーションをとれば、時間はかかったとしても必ずわかってくれる。

言わないことが優しさなのではない。言わないことは冷たさなのだと理解してほしい。これはつまり、スタッフのことを「信じられるか」「信じられないか」でスタッフの成長は大きく異なり、日々の労務管理の実態は変わっていくことを意味する。大切なのは、院長自ら積極的にスタッフとコミュニケーションをとること。そして、そのうえで最も大切なのは、「スタッフを信用すること」だ。一緒に診療所で働くことになった、その「縁」を大切にしてほしい。

高橋友恵

たかはし・ともえ ● 社会保険労務士。株式会社日本医業総研人財コンサルティング部マネージャー。診療所での人財育成に関するコンサルティングを担当。診療所特有の労務管理業務に携わり、200件以上の関与実績を誇る