Management Club Report

Aug. 2009/Vol.80

Monthly Opinion　≪朱に交われば赤くなる≫

新人で入ってきた時にはまともに挨拶すらできなかった歯科衛生士が、１年ほど経って久し振りに会ってみると、まるで別人かと思うくらい明るい表情で情感豊かに会話ができるようになっていて驚くことがあります。

また感受性が高く、こちらが指導する電話応対や受付応対をとても素直に受け容れてくれる受付スタッフが、次第に受け容れなくなって行き、低レベルの受付に落ちぶれてしまう現場に出会った時などは「トップクラスの受付になれたのになあ、どうしたんだろうか」と残念に思うことがあります。

歯科医院の活性化とは、取りも直さずそこで働く人たちそれぞれの活性化でもあります。そしてその大元は人間の気持ちにかかる部分が大きく、取り組み姿勢そのものにかかっていると言えます。

人間の能力はどのようにすれば開花し磨かれていくのでしょうか。歯科医療現場に見られる人間行動を通してひとつの答を探ってみたいと思います。

その答を探り当てることができれば、現在活性化していない歯科医院も大きな変貌を遂げられるのではないかと思うのです。

1　集団規範となったマニュアル言葉

ワンパターンとなった薄っぺらな顧客応対が蔓延

「宮原さーん、宮原秀三郎さーん中へどうぞー」

このように名前の後にさらにフルネームまで付け加え、語尾を延ばした言い方で呼ばれて部屋の中へ入っていくのはどういう場所でしょうか。ほとんどの人が大きな病院を思い出すことでしょう。あるいは「採用してもらいたくて面接の順番を待っていた会社か劇団」でもこういう呼ばれ方をされるのかもしれません。もし、「ウチの歯科医院」と答えられると困るのですが、無きにしも非ずでしょう。

フルネームでは呼ばないまでも「３番でお待ちの宮原さまー、どうぞー」人気のレストランで順番待ちのリストに名前を書いて待っている時なども、やはり決まったセリフがあるかのようにこう呼ばれます。

共通項は「診てやるよ」「雇ってやるよ」「採ってやるよ」「食わしてやるよ」など、待っている方の立場が下であったり弱かったりする場合、あるいは相手がそのように見ている場合にこのような呼ばれ方をされます。そして更にそこでのルールに従わせられるのが常です。