

## 経営 VOL.19

## 採用に『正解』はあるのか？・・・②

前号では、採用するには、自院に必要なスキルを具体的に定義することで、主観に振り回されずに客観的な判断に基づいた面接に近づくことができます…、というお話をさせて頂きました。しかし、ある先生より、『具体的に必要なスキルを定義して面接をしたにも関わらず、働き始めてから「こんなはずでは…」と感じることが多々あり、スキルの定義をするだけでは不十分であると思う。』というご指摘を頂きました。

確かにそれは仰る通りで、具体的に定義しても面接でそれを兼ね備えた人材を見極めることは決して容易なことではありませんので、ギャップが発生するのでしょうか。そこで今号では、『どのような面接(質問)をし、どのような点に注意をすれば良いのか』についてご紹介させて頂きたいと思います。

### 【“マニュアル面接”に注意しましょう】

書店には面接のマニュアル本が多数並んでおり、面接の受け方や自己PR・志望動機の具体例など、年々戦略的なものになっております。面接者の中には、このマニュアル本の文言を丸暗記して来られる方も実際おられます。少なくとも、「面接で良い印象を与えたい」とは皆さん考えておりますので、それに惑わされてしまうと、冒頭のようなギャップが発生してしまいます…。そのことを念頭に置いておきましょう。

### 【一見、良い印象を受けても…】

まず、面接で一見、「明るい」・「正直」・「素直」・「前向き」な人で、「是非、採用をしたい！」と思ったとしても、一度冷静になって頂き、『前職を退職された理由』は必ず聞くようにして下さい。と申しますのも、前職の悪口・批判を仰る方は、貴院でも悪口・批判を仰る可能性が高いと考えられ、最悪の場合、他のスタッフにも悪影響を及ぼしてしまうことも考えられます。また、退職された理由として、引越しや結婚などの個々の事情であれば仕方がないと思いますが、気をつけて頂きたいのは、『前職の待遇(例えば「金銭」や「休日」)を理由に退職をされた方』です。このような方は、少なくとも前職の待遇に不満を抱き、医院に対して「反発」をし、退職をされておりますので、自院でも「反発」や「トラブル」を起こしてしまう可能性は高いと考えられます。医院としては、このような事態は避けておかなければならないので、最低でもこの水準をクリアしている方を採用したい所です。

### 【“定義に沿った人材”を見極める質問とは！？】

先述させていただいた点に注意をした上で、いよいよ自院の定義に沿った人材なのかどうかを見極めるのですが、ポイントは、『問題提起⇒具体例⇒結果』の流れで質問をすることです。一つ具体例を挙げますので、ご覧になって下さい。

#### 『前職で自分なりに頑張ったことは何ですか？』・・・①

「患者様のお名前と顔を覚えることによって、気軽に通って頂ける医院を目指して頑張りました。」

#### 『具体的にどのような工夫をしましたか？』・・・②

「患者様の特徴をノートにまとめて、時間が空いた時に、それを繰り返し見返すように致しました。」

#### 『その結果どうなりましたか？』・・・③

「患者様の名前を呼ぶことで、親近感を持ってお話しして頂く機会が増えました。その結果、リピーターの患者様が増加し、医院の売上が向上致しました。」

そして、①②③の質問では、それぞれ以下のようなスキルを見極めることができますので、参考になさって下さい。

- ①の質問…「**気付き**」「**問題意識**」など
- ②の質問…「**工夫**」「**業務効率の良さ**」など
- ③の質問…「**医院への貢献度**」など

中でも②の質問に対する答えは、その人の人間性(個性)が表れやすく、今後実際に医院でどのような働きをして頂けるのかをイメージしやすくなると思いますので、特に注意をしてお聞きになって頂きたいと思います。

また、上記の質問はあくまで事例に過ぎませんが、①の質問の内容を変更するだけで、様々な質問に適用しておりますので、様々な文言を当てはめてみて、是非ご活用下さい。

「スタッフの採用」について2回に渡ってお送りさせて頂きましたが、もし採用をする機会がございましたら、一度落ち着いて当レポートをご参照頂き、その結果、採用したスタッフが貴院にとって財産となるスタッフになれば幸いです。

### (※)今号の補足 : 「心理学」で人の心が読める！？

…人を見抜く上で、「心理学」は大いに活用することができます。面接時の視線・表情・口癖などの無意識の行動から、人の隠された心のある程度推測することができます。例えば「行動心理学」では、「ウソを見破るテクニック」として、「ウソがバレそうになると、必ず表情や体に変化が起こる」「通常の話し方とスピードに変化が見られる」「ウソをついている時は緊張状態なので、まばたきの回数が増える」「目を合わす頻度が増える」などが挙げられます。面接以外でも、例えば「組織心理学」では、スタッフが協力して行う作業で、それぞれどのような考えを持って行動しているのか、などのヒントが得られることが期待できますので、是非学んでみてはいかがでしょうか…？