

# コーチングスキルをフルに使って スタッフの自主自律を促す

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

コーチングとは、スタッフのやる気を引き出し、自主自律的な行動へとつなげていくコミュニケーション技術の1つであり、スタッフを育成していく上で重要なスキルの1つとも言われております。コーチングの考え方は以下の3つ。①人は誰でも無限大の可能性を秘めている。②必要とする答えはすべてその人の中にある。③それらの答えを導き出すためにはサポートとなるパートナーが必要である。以上の事柄にあるように、コーチングとは上司が部下であるスタッフに対し答えを与えるのではなく、部下であるスタッフが自ら答えを見つけることが出来るようにサポート（支援）するということなのです。すなわち、上に立つ人が気をつけなくてはならないことは、部下となるスタッフに対し「こうなさい」「ああなさい」「これはこういうものだ!」という一方通行型の指示や命令型ではなく、「これについてはどのように思うのか?」又は「あなたならどのように考えるだろうか?」という質問形式型の展開を行っていくことで、それらスタッフ自身が持っている答えを導き出すことがポイントとなります。しかし、そのために重要なことは互いの人間関係が十分にしやすい雰囲気になっているかということも挙げられます。最近そのような流れから、朝礼の実施や定期的なミーティングなどの実施を多く取り入れる傾向が見られるようになってきました。なるべく等身大の自分の考えを分かりやすく伝え続けることで、部下であるスタッフの方々も院長先生や事務長先生の考え方などを理解していき、一方通行の指示待ち族（依存型）ではなく、少しずつではありますが自ら動ける自主自律型のスタッフをより多く育成することが、病医院にとっても風通しが良くなり、TPO（その時、その場所、その状況）に即した活気のある職場作りが進められるでしょう。

## 《コーチングをする上でのポイント》

### ①質問をする上でのポイント

- a・・・「何がしたいのか」という断定的な質問の仕方よりも「どんなことがしたいと思っているの?」というように次につながる可能性を引き出させます。
- b・・・「これまではどうやってきた?」又「どうだった?」という過去を振り返る質問よりも「それをやるにはどうしたらいいだろう?」という未来型質問。
- c・・・「どうしてダメだったのか。何故ダメだったのか」という否定型質問よりも「どうしたらうまくいっていただろう」という肯定型質問で問題解決意識を向けさせる質問。

### ②話を聴く上でのポイント

- a・・・皆の前で話をする事は、院内ルールの取り決めや情報共有をしていく上での流れを決める時などは効果を現しますが、個々人のモチベーション低下やクレーム等に対する改善案を導き出す時などは、静かな別室で2人で話すことが求められます。
- b・・・腕を組んだり、足を組んだままでの対話は気を付けましょう。
- c・・・互いに正面を向いて、出来る限り聞いているうなずきをしながら、相手が話しやすい雰囲気を作ることが必要です。
- d・・・話している内容や相手の方の言っていることをメモに取ることは控え、最終的に合意したことなどをメモに取るようにすること。