人材の活用の仕方次第で現場力のイメージは一変する

～スタッフを束ねてチーム力を結集できるリーダーになるために～

（有）エファ　代表取締役　菊地　理恵

職場の雰囲気・空気感とは不思議なもので、実際に働いている側よりもお客様として来院されている患者様側の方がより敏感に受け止めると言われています。温かい雰囲気ととっていただくのか…冷たい雰囲気ととられてしまうのか…この小さいようで大きな差は一体どこから生まれてくるのでしょうか。

その理由としては色々な要素が考えられますが、職場やチームのイメージを良い方向へと導いていけるかどうかは、リーダー・サブリーダーのマネジメントのやり方が大きく影響しているということは間違いありません。働くスタッフ一人ひとりがそれぞれ責任を持ち協力し合い、取り組み課題を成し遂げていける…そんな職場を目指し、リーダー・サブリーダーは、スタッフの総力を結集できるよう働きかけていくことが必要なのでしょう。今回はそのいくつかのポイントをお伝えさせていただきます。

１．全員が納得・共有して取り組める方法をつくること

女性の多い職場である病医院にとってまず重要なポイントになるのは、それぞれ働くスタッフ自身が取り組むべき目標や目的を理解し、どのようにして行っていくのかを論理的に納得してから動いていただくことが前提となるのです。それぞれが少しでも快く納得して動いていただくために、リーダー・サブリーダーの方々が押さえておくべきステップは次のようになります。

①《取り組む目的を明確にしていく》

・今何故その仕事を行っていくのか…またどうしてそのような事に取り組むのか…という理由と説明を簡略化せずきちんと伝え訴えていくことが賛同下さるスタッフの共感を得やすい最大の近道と言われています。忙しいとは思いますが、この最初が肝心ですので、丁寧な説明が必要となるでしょう。

②《到達イメージをしっかり伝える》

・それらの仕事を行うことで、どのような結果を導こうとしているか…ということを分かりやすく伝えることも重要です。最終的にどうなっていくのかということが見えてくると人は参画しやすくなるようです。

③《取り組む時の方法論を伝える》

・どのような流れや日程、工程で進めていくのかという方法論を提示していくことも必要です。やり方や取り組み方が理解できると、実践的行動に移りやすいと言います。

２．役割分担をきちんとすることで、スタッフの参画意識は高まります

上に立つ立場のリーダーの方々は、職場で働く一人ひとりのスタッフがどのような仕事の役割をどう達成していくか…という事を決め、その方々が十分に動ける状態をつくる必要があるでしょう。しかし気を付けなければならないのは、それぞれの役割をきっちりとするのではなく、ある程度のゆとり幅を想定することも必要です。あまりにも役割分担を厳格にしてしまうと、人に仕事がついてしまう恐れが出てしまい、相互の助け合いが弱まってしまう場合が生じます。

またリーダーが不在の時などは、誰が代行し、判断は誰が行っていくかといったことがはっきりと決められていないと、緊急事態が発生した時に混乱もしくはうやむやになってしまいます。

ただし、リーダーに判断の多くを依存してしまうと、知らず知らずのうちに大きなプレッシャーとなり、潰れてしまう恐れもあります。内容によっては、マネジメントを細分化して、それぞれのスタッフにリーダー的役割を振ることも効果的です。多くのスタッフが少しずつ何らかの役割を与えられることで、全員に光を当て出番を作ることも、実はチームとしての一体感が生まれる大きな原動力へと繋がります。