

問診コーチングアドバンス 第4話「あなたの一番近くの味方」

■今回のあらすじ■

どんどん増える患者さん前に、自分の力に限界を感じる藤野江医師。彼が「一番近くの味方」であるスタッフたちの存在に気づいたとき、医院は、真のコーチング医院へと続く第一歩を踏み出した。



■今回の学びのポイント■

ポイント1：スタッフとの協力関係を築き、医院全体で患者さんに対応する

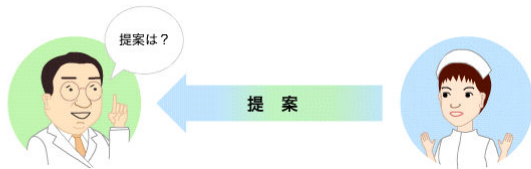
スタッフとの協力体制は、普段からのコミュニケーションの積み重ねです。次のアセスメントで、あなたの日々のコミュニケーションを振り返ってください。

- ☐ あなたが何を求めているか、何を目指しているかをスタッフと共有できている
- ☐ 一人ひとりの部下と向き合う時間を日々持っている
- ☐ スタッフのタイプに応じて接し方、育成方法を変えている
- ☐ スタッフからの提案やリクエストを受け取り、スタッフのアイディアや能力を活かしている
- ☐ スタッフが目標に向けて行動しやすい環境を整えている
- ☐ スタッフ同士が自由に意見やフィードバックを交換できる環境を作り出している
- ☐ スタッフに患者さんの視点で、医院のサービスや自身の振る舞いを考える機会を与えている
- ☐ スタッフの話を引き出すためにオープン・クエスチョンを使っている
- ☐ ストレスや健康など、スタッフの状態を常に把握している
- ☐ スタッフにとってモデルになるようなコミュニケーションを実践している



ポイント2：提案を受ける

コーチは、提案を通して、部下やクライアントに新しい視点を提供し、彼らが目標に向かって飛躍的に行動することをサポートします。しかし、提案は、「する」だけでなく、相手から「受け取る」こともとても有効です。



組織におけるコーチ型マネジャーは、部下に提案を求めます。
「チームをうまく活かせるための提案はありませんか？」
「顧客の満足度を上げるための提案はありませんか？」

このように提案を受け取ることで次のことが実現します。

- 1：一人ひとりが持っているアイディアを引き出すことができる
- 2：チームや他の人に貢献していることをアクノレッジすることができる
- 3：不満や批評を提案という形に変えさせることで、相手を協力者のスタンスに変化させることができる

スタッフの中にはアイディアがたくさん詰まっています。
それを「提案」させる場を提供することがコーチ型医師の重要な仕事です。

ポイント3：チャンクダウンでかたまりをほぐす

「こいつはやる気がない」

そんな風を感じるスタッフがいたとしましょう。さて、本当にやる気の問題でしょうか？ 彼らはやる気がないわけではなく、どうしたらいいか分からないために行動できないだけかもしれません。スタッフの行動が起らない・・・そんなときには、相手の行動や成長を促すスキルである、「チャンクダウン」を試してみてください。

チャンクダウンとは、「かたまりをほぐす」こと、つまり、具体的に「見て分かる、聞いて分かる、触れて分かる」状態にすることです。

たとえば、

「コミュニケーションの活発な職場」を実現しよう！と掲げても、これでは情報のかたまりがあまりにも大きいため、何から手をつけていいかわかりません。



しかし、これを「明るく挨拶する」「会議で活発に意見を言う」「偏りなく、どのスタッフとも話をする」など、具体的な行動レベルの情報にすると動きやすくなります。

目標に向かって行動を起こそうとしているときには、チャンクダウンが有効です。コーチは質問を使って、相手がチャンクダウンするのをサポートします。

このスキルは、行動が起らない患者さんや不健康な生活習慣を変えられない患者さんにも有効です。ぜひ活用してみてください。

■コーチングTIPS■ コーチング用語辞典4 「チャンク Chunk」

チャンクとは物事を捉える切り口の大きさ、塊のことです。大きな塊をビッグチャンク、小さな塊をスモールチャンク、その間にある塊をミドルチャンクといいます。それぞれのチャンクに適した使い方があります。

たとえば、目的に向かって行動を起こそうとするときには、そのために何ができるかというスモールチャンクを扱うと有効です。逆にブレインストーミングなどの場では、ビッグチャンクあるいはミドルチャンクが有効です。この場合、あまりにスモールチャンクを扱うと話し合いは行き詰ってしまいます。

また、大きなチャンクで考える傾向が強い人を「ビッグチャンカー」、小さなチャンクで考える傾向が強い人を「スモールチャンカー」といいます。どちらがよい悪いはありません。ただ、意識すべきは相手の傾向に合わせた対応をすることです。たとえば、部下に仕事の説明をする場合、相手がビッグチャンカーなら、まずは結論や目的を伝え、次に具体的な指示をすると有効です。相手がスモールチャンカーなら、逆に具体的な指示をしてから、その目的や方向性を伝えると有効です。

「相手が欲しているサイズの情報をまず提供する」ことがスムーズなコミュニケーションの原則です。まずは、相手がどちらの傾向が強いかをキャッチしてみてください。

□■□ 次回予告 □■□

第5話は「こんな患者さんには」。具体的なケースで問診コーチングをスキルアップします。