

「指示待ち」スタッフから「自発的行動」スタッフへ変える為のコーチング育成術

■ 想定する対象者

こういった悩みを抱えている医療・福祉施設従事者

- ◎スタッフにはもっと積極的に行動して欲しい
- ◎スタッフのモチベーションを上げたい
- ◎スタッフにやりがいを与えたい
- ◎効率的な人材育成の方法を知りたい
- ◎自社の人材育成に問題点があるのか知りたい
- ◎利用者満足に繋げる方法を知りたい
- ◎組織体制を整えたい

■ 対象者の現状・課題

医療・福祉業界では人手不足が深刻な昨今、人材を確保したはいいが、日常業務に追われ人材育成に手が回らない。結果、育成レベルがバラバラになり「指示待ち」スタッフが溢れかえってしまっている医療・福祉施設様が多いのではないのでしょうか。そういった状況だからこそ、効率的な育成方法を学び、「自発的行動」を起こす人材に育てる方法が必要になってきます。その方法が「コーチングを使った人材育成」なのです。

■ 提供する価値・伝えたい事

私は日本福祉大学で高齢者福祉を専攻し、卒業後は訪問入浴会社に入社しました。そこで初めての上司と出会い、手取り足取り教えていただきました。上司の愛(?)ある鞭を受けながらも、営業から入浴現場まで幅広い業務をこなしていきました。その後、地元の静岡・浜松へ戻り、特別養護老人ホームへ生活相談員兼介護職員として入社。リーダーのもと利用者・家族との相談業務を担い、それと同時に現場にて介護業務に従事していました。その後、リーダーに就任し施設長と現場スタッフとのパイプ役をこなしつつ、業務に励んでいました。

どちらの企業でも、私が常に意識してきたこと。それが「行動を起こす」でした。

行動を起こすことで初めて分かることがあります。行動しないことは、何も生まれず何も得ることができません。そして、その行動には「自発的」に起こすことで自らの責任・モチベーションを上げることに繋がっていくのです。

「指示待ち」スタッフが急増している背景には、失敗への恐れや責任感の薄れがス

タッフの脳裏に焼きついています。

スタッフへのアプローチ一つをとっても、スタッフが日々の業務における気付きを与え、それを行動に起こす仕組みがあると、多くのスタッフの目の色が変わってきます。

当時勤務していた施設では、スタッフが誰も行きたがらなかったショートステイの年間平均稼働率は50%まで落ち込んでいました（全国平均稼働率70%）。そこで、コーチングを使ってコミュニケーションを改善したことで、1年で98%まで改善しました。

そこには、今まで指示があるまで動かないスタッフに対して、質問をすることで気付きを与え、行動を起こす仕組みを実践したことで、行動量のアップ、作業の効率化につながり、やがて利用者の満足度を上げる結果に繋がったからです。

この経験から、「指示待ち」スタッフから「自発的行動」スタッフへと変化させる為には

、信頼関係の構築 ⇒ 相談しやすい環境の整備 ⇒ 的確な質問 ⇒ 気付きを与える ⇒ 行動へのモチベーションを上げる
という流れ、つまりこれが「コーチング」手法なのです。

本講座ではコーチングの基本を学び、「どうやって活用していくのか?」「それぞれの施設でどう取り入れていくのか」お話をさせていただきます。そのために、現場経験から培った事例を豊富に使って解説しますので、よりイメージがしやすく分かりやすいです。

このノウハウを用いて、今までイライラしていた感情を抑え、信頼関係からの的確な質問をすることで、指示をしなくても行動を起こすスタッフを育成できることを確信しております。その日から出来るコーチングノウハウを、ぜひ皆様にお持ち帰りいただきたいと考えております。

■ 内容

1、コーチングって何？

- ・なぜ、「気付き」を与えることが出来るのか？
- ・違いを把握しよう！

◎カウンセリングとの違い

◎ティーチングとの違い

- ・褒めさえすればいいの？違います！
- ・行動を起こすまでの流れ

2、信頼関係を構築する

- ・相談しやすい環境を整えよ！
- ・認めることが大事です
- ・自分のことも言わないといけません
- ・＜事例＞励ましているつもりが、自分目線になっている

3、褒める技術

- ・「褒めるところが見当たらない」ときの、とっておきの方法とは？
- ・＜事例＞普段と違う格好をしているとき

4、聴くスキル

- ・身体全体で聴いていますか？
- ・＜事例＞パソコン作業をしているときの聴き方

5、質問スキル

- ・質問には2つの仕方があります
- ・質問スキルをマスターせよ！

◎具体的に！

◎相手に焦点を当てる

◎事実を整理する

◎肯定の視点を向ける

◎視点を仮定に向ける

◎ウキウキワクワクさせる

6、最後はフィードバック

- ・フィードバックするスキルとは？
- ・相手の話を聴いて、感じたことを感じたまま伝える
- ・Iメッセージを使う
- ・「自発的行動」への後押し