

メディカルマネジメント・コーチング

夢中になれるものを見つける

あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか？ 仕事だけでなく趣味でもいいのですが何か没頭できることはありますか？ 日々の仕事に追われ、そんなことを考える暇もなく、毎日を経過している人も多いと思われませんか？ また、頭のなかでは「このままではいけない、何か始めなくては」と漠然と思っている人も、実行すると何から手をつけてよいのかわからず「まあ、いいか」と、ついつい後回しにしてしまうのではないのでしょうか。

若いときは、今日やる仕事を覚えるだけで精一杯かもしれません。それでも一生懸命働いているうちに、経験を通じていろいろなものが見えてきます。その経験を生かして、夢中になれるものを仕事のなかで見つけるといことはとても大切なことだと思います。しかし、みんながみんな自分では何かを見つけられるわけではありません。何をしたいのか、興味の

ある事柄は何か、自分には何が向いているのか……、自問自答していてもなかなか答えが見つからない。自問自答は頭のなかで一瞬に行われるので、結論が出ないまま経過することが多いのです。また、人というものは、自分の問題となるとなかなか冷静に分析することができず、判断を間違えたり、迷ったりするものです。自分に関係ないことのほうがかえって「こうすればいいのに」と簡単に答えが見えたりした経験は誰しもあるでしょう。頭のなかでの自問自答では思考の混沌が残っています。

コーチングは、自問自答のなかにいる人に対して、他人が質問することによって分析され、また声を出して答えることによって結論を自ら導き出す（抽出）方法です。今月は迷いのなかで混沌としている部下にアプローチする方法について、お話ししたいと思います。

部下のささいな変化を見逃さない

「最近あの人は仕事に身が入っていないみたいだ」「うまくいって

なりません。そのツールとして質問のスキルは重要な役割を果たします。

質問にかくされている無言のメッセージ

私が実践している質問の仕方をご紹介します。みなさんも5W1H (What, Where, Who, Why, How) という質問方法は何度か聞いたことがあると思います。私はそのなかのWhy? という質

問はあまり使わずに4W1Hで活用しています。なぜなら、Why? という質問は有効な場合もありますが、いい方によっては人を責めることになりがちです。責められると、部下は「いい訳」をつくらなければなりません。たとえば「このような結果になったのはなぜですか?」といった質問や否定的な状況で使用すると「〜とあった理由なので、私の責任ではありません」といい訳をされたり、「すみませんでした」と謝られた

り、防御の姿勢をとられて、心を閉ざしてしまいます。

「何をしたらよいかかわからない」と悩んでいる部下に対して私は「5つでもいいから疑問に思っていることやできそうなことを書いてきてもらえ」とまずアプローチします。そしてその答えに耳を傾け、そのなかで何ができそうかを一緒に探します。しかし研究1つを例にとってみても、大学に勤務している場合と一般病院に勤務している場合では状況が違うのでそのことを踏まえて考えてあげることが必要です。いまの現状で何ができるかが重要なのです。たとえばWhat? の質問で「具体的に何をやりたいと思っているの?」と訊いてみたり、Where? の質問で「君のやりたいことは、いつまでに実現可能かな?」「いまの勤務状況でできるのかな?」とか「目標に対して何が障害になっているか?」などを訊いてみたりします。

またツールや方法、手段などさまざまな質問を繰り返しながらコミュニケーションを図っていきま

す。質問に答えるという方法で誰かに自ら話をするのが自己開示につながり、それが問題を明確にするという手助けとなるのです。小さな問題がいくつか重なってそれが結果につながっていることが多いのです。その問題を質問と



第7回 「迷い」に対するアプローチ

和歌山県立医科大学麻酔科学教室教授 畑 義雄

「迷い」は、自分のなかにある問題を分析し、答えを抽出できていないということ。まず自分は本当はどうしたいのか、どうしたいのかを考えてもらい、そしていまある現実の姿とのギャップを認識してもらいます。そのギャップがはつきりしたときに、自分の進むべき道への方策が見えてくると思います。ギャップを把握してもらうためには、相手から十分に話を引き出さなければ



イラスト・あおきゆみこ

いう形で丁寧に訊いていくことはとても大切なことです。

質問をするうえで一番気をつけなくてはならないことは、部下に答えを与えてしまうことです。コーチングは、ティーチングでもカウンセリングでもありません。質問をした際、部下がうつつむい何も返事が返ってこなかったときに、沈黙に耐え切れずついつい「こうすればいいんじゃないか」とか「君にはこれが合っているよ」とか簡単にアドバイスを与えてしまいがちです。沈黙の間に部下は、自分の頭のなかで必死に答えを探しているのです。上司から答えをいわれてしまうと、部下には自分の考えとは違うなと思ってしまう、それを正解としなくてはならないという空気が生まれてしまいます。

また「黙っていれば答えがもらえるんだ」と、考えることを放棄してしまうこともあります。相手が答えを出すまで沈黙を守るとい

リーダーはビジョンを、部下は目標を

部下にはより高い目標に向かって進んでほしいと思います。部下がより高い目標を持つには、リーダーはビジョンを示さねばなりません。日ごろから重い言葉でビジョンを語っておかねばなりません。目標は現実性を持ち、ビジョンはそれより先にある夢に近いもので、少し曖昧なものです。この曖昧さに部下はそれぞれ自身のイメージを描くものです。上司が手伝えることは、登った山よりもっと高い山があるというのを、ビジョンを語り、質問を通じて、相手に目標を持ってもらえるようにすることだと私は考えています。

今月の【質問】

- さまざまな質問は混沌から課題、目標と抽出する
- 沈黙を守ることも質問の大事なポイント
- リーダーはビジョンを語り、部下は目標を持つ