

本特集では、介護スタッフの思考やその特徴を年代、経験別に整理し、それぞれのモチベーションを高く保つためにはどのようなアプローチが求められるのかを具体的に紹介します。

特集1

介護スタッフの心に響く！

年代・経験別 やる気UP↑ コーチング術



- **コーチングで求められる基本スキル**
- **年代別編**
 - ・ 今どきの若者スタッフ
 - ・ 子育て世代スタッフ
 - ・ 親の介護世代スタッフ
 - ・ 定年後再雇用スタッフ
- **経験別編**
 - ・ 新卒スタッフ
 - ・ 中途スタッフ
 - ・ 復職スタッフ
 - ・ ベテランスタッフ



後藤功太 ふくしえん社労士事務所

介護特化社会保険労務士／人材定着コンサルタント

日本福祉大学社会福祉学部卒業後、特別養護老人ホームに生活相談員兼介護職員として従事。独自のリーダー論を基に職場環境を改善したことで、離職率を1年で20%から5%まで改善。2014年に独立し「ふくしえん社労士事務所」を設立。人材定着に結びつけるための人事評価制度・研修を主な事業とし、主な著書に「ダメリーダーでもできた！ できるチームを動かす5つのステップ」(秀和システム)がある。

- 📢 **スタッフの経験や年齢、立場などに合わせたコーチング術を身につけましょう。**
- 📢 **スタッフのモチベーションを上げるためには、管理者自身もモチベーションを上げることが必要です。**
- 📢 **相手の反応が鈍くても相手を否定せず受け止めることが大切です。**

コーチングとは？

巷には、たくさんのコーチングの定義がありますが、本稿ではコーチングを「パフォーマンス向上のために、対話によって対象者を勇気づけ、本音を引き出し、自発的行動を促すコミュニケーションスキル」と定義したいと思います。

つまり、「本人がやりたいことを見つけ、なりたい自分を引き出し、行動までつなげるために背中をポンッと押すコミュニケーションスキル」と考えて読み進めていただくと幸いです。

コーチングで求められる基本スキル

コーチングには、主に6つの基本スキルが求められます。

信頼関係の構築

信頼関係なくして、相手の本音を引き出すことはできません。なぜなら、本音を伝えるか伝えないかは、相手との関係性によって判断するからです。「あなただったら伝えてもよい」と思ってもらうためにも、まずは相手との信頼関係を築くことがコーチングをする上で最も大事です。

例えば、「自己開示をする」ことで相手との距離を縮めることができます。ただ単に自分のことを伝えるのではなく、自分の弱い部分を伝えることが大事です。なぜなら、人は弱い部分を知ることによって「この人も失敗をすることがあるんだ」と相手に安心感を与え、親近感が湧き、距離が自然と縮まるからです。

聴く

コーチングでは、8割相手に話をしてもらうようにコミュニケーションを進めていきます。つまり、8割は相手の話を聴くこ

とになります。したがって、相手に気持ちよく話をしてもらうためのアプローチが必要です。例えば「相槌」や「オウム返し」「目線の置き方」(図)などの聴くためのスキルが重要となります。

認める

「認める」とは、承認することです。相手がどんなことを話しても、話した内容をまずは受け止めることで、相手は「自分の話を聴いてくれている」「自分を認めてくれる」と思うようになります。承認することは、自発的行動を起こす上で必要な感情です。

質問

「8割聴く」ことは先ほどお伝えしました。では、残り2割は何をしたらよいのでしょうか？ それは、「質問する」ことです。質問することで、相手はその質問に答えようと考え出します。実は、この考えることが「頭の中を整理する」ことにつながり、自分が何を考えているのか、どうしたいのかに、自身で気づくことができます。相手に気づきを与えるために、YESかNOでしか答えられない「クローズドクエスチョン」ではなく、相手の考え方によって答えが変わる「オープンクエスチョン」を活用することが効果的です。

【クローズドクエスチョン】

例) あなたはフルーツが好きですか？

あなたはスマホを持っていますか？

あなたは休日が週2回ありますか？

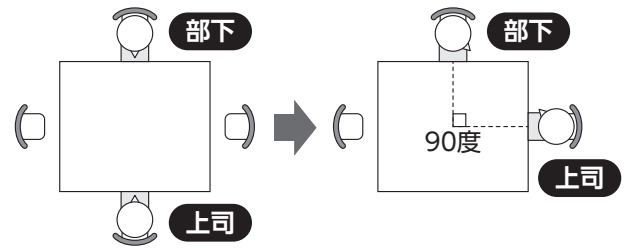
【オープンクエスチョン】

例) あなたはフルーツの中で何が好きですか？

あなたはスマホに対してどんなイメージを持っていますか？

あなたは主に休日は何をして過ごしていますか？

図●目線の置き方



フィードバック

相手の話を聴き、そして質問を通して相手に気づきを与える。その後、こちらが感じたことを伝える。これがフィードバックです。ここで言うフィードバックは、あくまでこちらが「感じたこと」を「自分」という主語を使って伝えることです。これは、「Iメッセージ」とも言われています。

例えば、出勤時間がいつもギリギリのスタッフに対して、もっと早く出勤するように促す場合は「あなたは出勤時間が遅いね」と言うのではなく、「私は、もっと早く出勤してほしいんだけど」と伝えるのです。「あなたは出勤時間が遅い」と言われれば「別に遅刻しているわけではないし、遅くないですよ！」と反発するスタッフでも、「私はもっと早く出勤してほしい」と言われれば、「じゃあ、頑張ってみようかな」と受け入れてくれそうではないでしょうか？

フォローアップ

コーチングでは、「フィードバック」までが一つの流れになります。しかし、私はこの後の「フォローアップ」もコーチングに求められるスキルの一つだととらえています。相手が行動を起こしたとしても、それを継続させることができなければ意味がありません。そのため、相手がどのように行動しているのか、何につまずいているのかを見極め、その都度フォローしていく必要があります。これによって、相手が自発的行動を継続していくことができるわけです。