

大阪大学医学部附属病院

中級モニター研修

モニタリング・チームリーダー マネジメントスキル & コーチング研修

～チームリーダーとして、経験の浅いモニターに対し、適切な指導・支援ができるようになるための～



2024年9月7日

HUMAN LABO

人と組織の存在価値を高める人間主義企業
株式会社 ヒューマンラボ



1. オリエンテーション



はじめに

チームとは

Team=Together Everyone Achievement More
「みんなで集まって、より良いものにしていく」

リーダーとは

Leader=Lead +er
「導く人」



お願い事項

- 1) 大いに情報を発信する。
- 2) 職場で培った知恵を活用する。
- 3) 解を見出す。



研修の目的

チームリーダーとして、経験の浅いモニターに対し
適切な指導・支援ができるようになる

【課題】

- 1) モニタリングのチームリーダーとして、チームマネジメントとチームメンバーの支援を図るうえで必要となる、マネジメントについて共通の認識を持つ。
- 2) チームマネジメントの展開とメンバー支援のために、コミュニケーションの重要性と、より良い人間関係を築く2つのポイントを学ぶ。
- 3) チームメンバーの支援、育成のためのコーチングの基本を理解し、育成対話を身につける。





2. チームマネジメント



チームとは

- ◆あるミッション（目的・目標）を持ち、そのミッションを必ず達成するために集まった人の集団。
- ◆プラスのシナジー効果（相乗効果）を生む。また、チームの努力は、個々の力（投入量）の総和より高い業績水準をもたらす。
- ◆チーム内の人々が相互に関わり合い、全体として効果的に機能し、相乗効果を出すべく活動している状態。

$$1 + 1 + 1 > 3$$



チームマネジメントの考え方

◆チームマネジメントとは

「チームの目標達成のために、メンバー一人ひとりが最大の能力を発揮でき、シナジー効果を高められる環境をつくること。」

◆チームマネジメントの必要性

- ①環境変化 ⇒ これまでのやり方が通用しない ⇒ イノベーションの創出
- ②人手不足 ⇒ 簡単に補充できない ⇒ 業務効率と生産性の向上
- ③価値観や働き方の多様化 ⇒ スイッチが違う ⇒ 個別に合わせる
- ④専門性の分化 ⇒ マネージャーが指導できない ⇒ 自律性の確立



マネジメントサイクル(PDCA)





3. より良い人間関係をつくるために



4つの協働関係



- ① Win-Win
- ② Win-Lose
- ③ Lose-Win
- ④ Lose-Lose



- ◆ 好ましいのはWin-Winの関係
- ◆ 現実にはWin-LoseやLose-Winの繰り返し
- ◆ なかにはLose-Loseの関係もある



3つの人間関係モデル



【理性的関係】

「この人と付き合っておくと得だ」

「こんな人と付き合っても損だ」

【感情的関係】

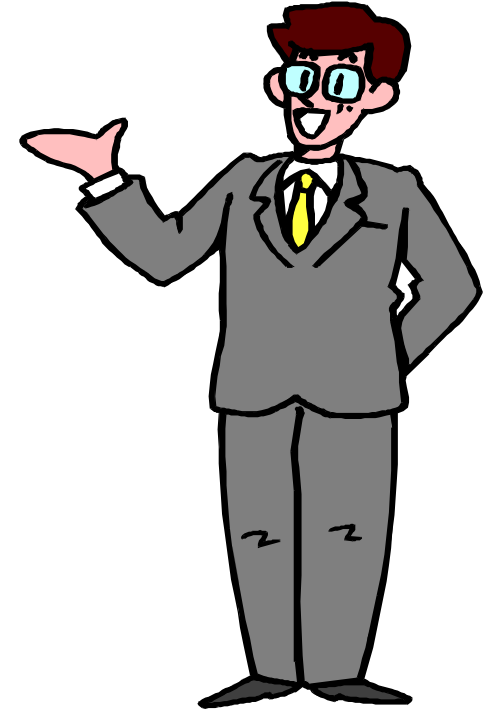
「この人が好きだ」

「こんなやつ嫌いだ」

【本能的関係】

「なんとなく心地よい」

「なぜか悪寒がする」



◆ 3つの関係が交差することで、複雑な人間関係をつくる



より良い関係をつくるコミュニケーション

1) コミュニケーションの定義

狭義 : 相手に伝達し、それを確認すること

広義 : 相互に理解しあい、より良い人間関係をつくること

伝える内容 : ①事実や情報 ②自分の意志や感情

2) コミュニケーションの目的

自分の思いの方向へ、相手に気持ちよく動いてもらうため

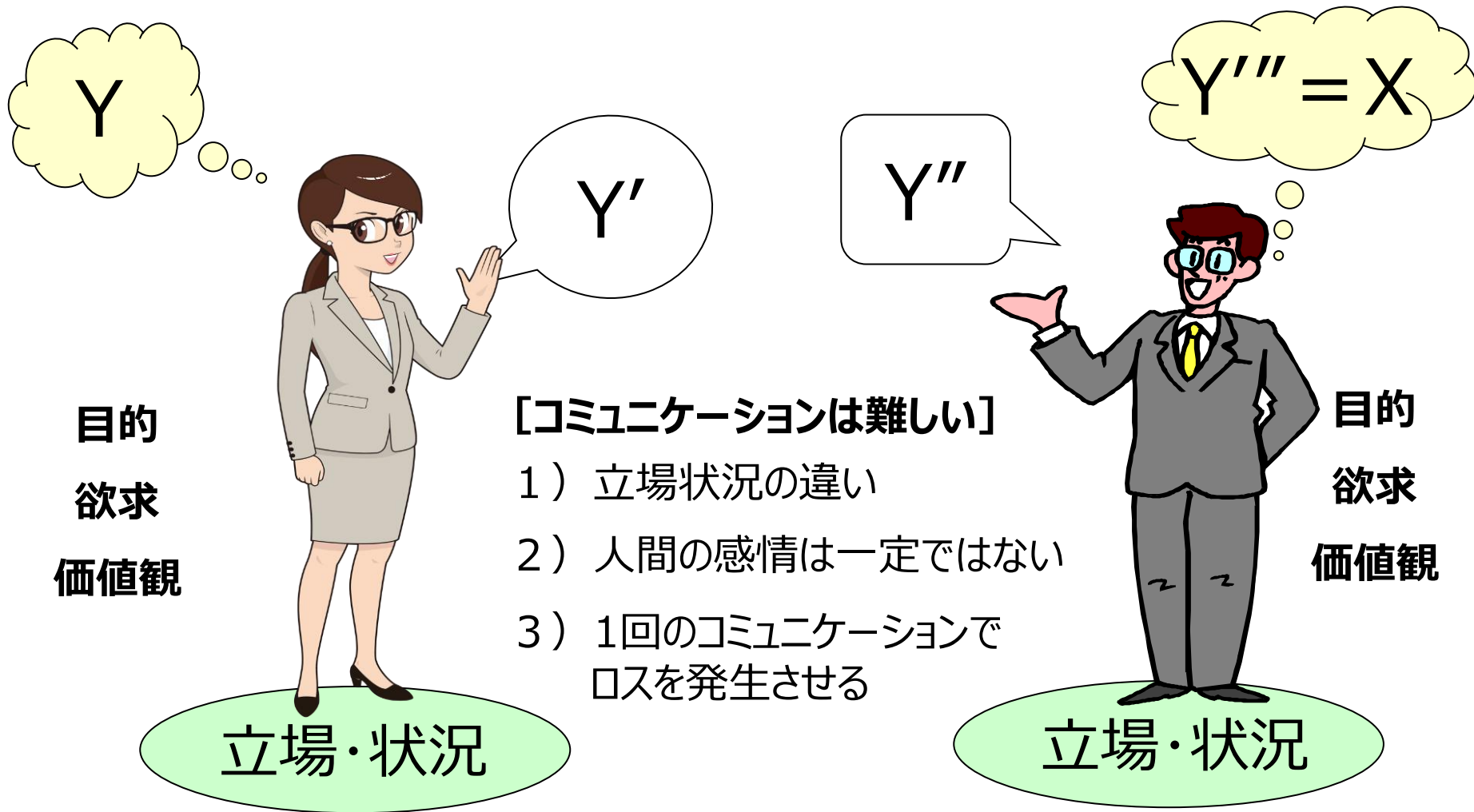
3) 自分のコミュニケーションは伝わっているか？

全く伝わっていない 1 2 3 4 5 よく伝わっている

	1	2	3	4	5	
--	---	---	---	---	---	--



コミュニケーションの基本構造



コミュニケーション演習 【シーン1 指示書】

【ペアワーク】

- ペアになり、話し手と聴き手の役割を決めてください。

【話し手】

- 聴き手に「昨日の嬉しかったできごと」を、言葉のみで伝えてください。

【聴き手】

- 話し手の話を聞いてください。
- 聞くのみで、一切のコミュニケーションを禁止します。
- また、以下の行為を禁止します。

話し手と目をあわせる（アイコンタクト）、うなずく、返事をする、微笑む



コミュニケーション演習 【シーン2指示書】

【ペアワーク】

- シーン 1 のペアで、話し手と聴き手の役割を交替してください。

【話し手】

- 聴き手に、「最近興味のあること」を、言葉のみで伝えてください。

【聴き手】

- 話し手の話を聞いてください。
- 質問する、確認する、意見を述べるなど、言葉によるコミュニケーションを許可します。
- また、以下の行為を許可します。
話し手と目を合わせる、うなずく、返事をする、微笑む



コメントシート

	【シーン1】	【シーン2】
役 割		
感 想		



円滑なコミュニケーションのポイント-1

2Way（双方向）コミュニケーションを心がける

コミュニケーションは相互作用の場。

話し手、聴き手双方が内容を理解・納得し、共感や腑に落ち、行動や考え方の変化が起きた時はじめて「伝わった」と言える。

【1Wayコミュニケーション】

- ・一方通行のコミュニケーション
- ・効率は良い
- ・正確に伝わらない
- ・悪い関係になりやすい

【2Wayコミュニケーション】

- ・双方向のコミュニケーション
- ・効率は悪い
- ・正確に伝わる
- ・良い関係になりやすい



円滑なコミュニケーションのポイント-2

良い人間関係を築くためには、 意識してストロークを自分から打つ

【ストローク】

相手の存在や価値を認めるような
様々な刺激のこと。

= 良い関係をつくるための働きかけ

【ディスカウント】

相手の存在や価値を軽視する様々
な刺激のこと。

= 悪い関係をつくる働きかけ



代表的なストロークとディスカウント

	ストローク（存在や価値を認める）	ディスカウント（存在や価値を軽視する）
言葉・表情・態度	①自分から挨拶をする ②目を合わせる（アイコンタクト） ③相手の名前を呼ぶ ④仕事を頼む ⑤ねぎらう ⑥ほめる ⑦ほほえむ ⑧手をとめて返事をする ⑨キビキビとした動作	①相手を見無視する ②目を合わせない ③相手の名前を呼ばない ④仕事を頼まない ⑤無関心、無反応 ⑥けなす ⑦無表情 ⑧呼ばれても返事しない ⑨だらだらとした動作





4. チームメンバー育成対話 (共感対話)の進め方



グループ討議

テーマ：「チームメンバーの行動で困っていること」

例) メンバーが「～してくれなくて」困った

メンバーが「～して」困った

メモ



コーチングとは

Coach = 四輪馬車

コーチングとはお客様の行きたい所へお客様を安全、快適に運ぶこと

【ビジネスコーチングの定義】

仕事をするうえで、指示・命令だけではなく、問いかけにより、部下自身に問題や課題に気づかせ、部下の能力とやる気を引き出す、指導育成のコミュニケーション技術

【ビジネスコーチングの目的】

自律協働型の人材を育成すること

【自律協働型人財の定義】

- ☆環境変化を察知し、自らやるべきことを見出し、目標を設定し、その達成に向けて行動する人。
- ☆その際、周りの人を巻き込み、協力者にしていける人。
- ☆自分のネットワークを築ける人。



コーチング実践の3大スキル



<参考> 質問のスキル

特定質問	拡大質問
Yes, Noや簡単な選択で応えられる質問	意見や思考結果の返答を要する質問
顕在意識のみ	潜在意識が引き出される

過去質問	未来質問
過去にはどうだったのかを聞く質問	今後どうするのか、どうしたいのかを聞く質問
失敗が意識されやすい	可能性や望ましい姿が描ける

否定質問	肯定質問
相手の思考や行為を否定する質問	否定を含まない質問
否定的、消極的になる	希望や積極性を引き出せる



<参考>傾聴のスキル

●レベル1 耳で聞く

相手の声・言葉が一方的に入ってくる

●レベル2 口で訊く

自分の意図を持って相手に訊く

●レベル3 心で聴く

相手の聞いてほしいことを心から聴く

●先入観を捨てる

- ・相手の年齢、性別、人種、国籍、学歴、職歴など
- ・自分の価値観、経験などにもとづく評価、判断 など

●応答の姿勢（受容姿勢）

- ・うなずき、あいづち
(ex.はい、ええ、うん など)、接続詞（それで？ それから？）
- ・確認・同意表現（ex.なるほど、たしかに、そうだね など）
- ・感情への対応（ex.嬉しかったね、楽しかったね、つらかったんだね など）



<参考>承認のスキル

◆ 相手の存在そのものを認める

アイコンタクト、挨拶、感謝のことば、相手を思いやることば
例) 「今日もがんばってるね」

◆ 相手の変化を認める

例) 「ずいぶん、早く処理できるようになったね」
「最近、ちょっと元気がないようだけど」

◆ 相手の成果を認める

例) 「地道な努力の成果だよね」
「君のがんばりに私も励まされたよ」



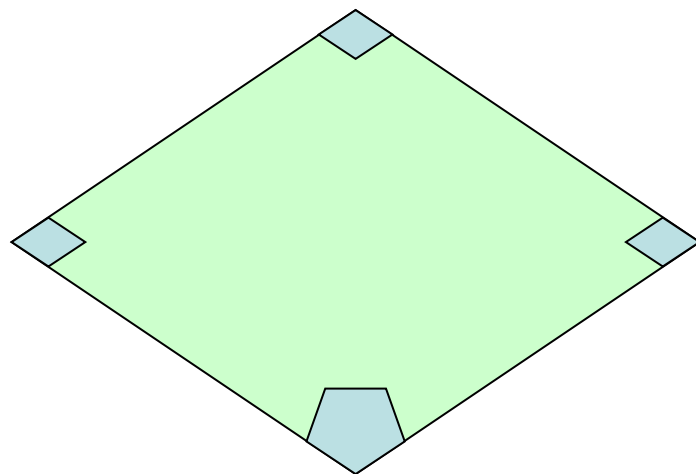
育成対話（共感対話）の4ステッププロセス

② 耳を傾けメンバーの伝えたいことを明確にし、整理を助ける

問いかけ・傾聴
うなずき・あいづち
確認・同意（共感）

③ メンバーの状況や価値観、感情や欲求を理解し、フィードバックする

承認
フィードバック



① 話しやすい雰囲気をつくり目的や目標を明確にする

表情・態度
ストローク

④ 助言や決断を促す。
場合によっては要求し意思決定を助ける

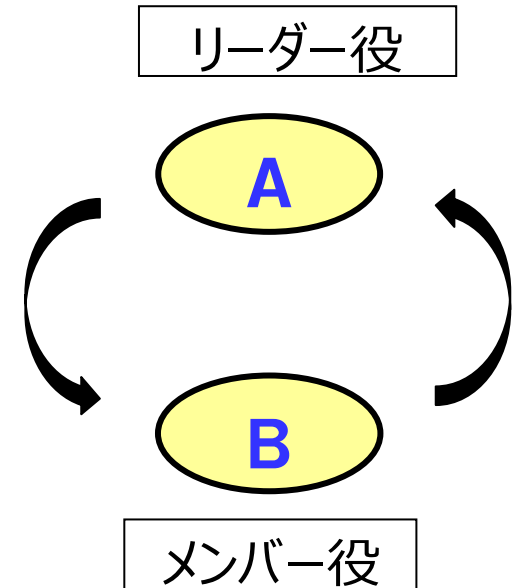
信頼・見守り



相互シミュレーション実習

1) ケースの作成 (困っていることの想定)

指導ケース (困っていること)	
年齢 :	勤続年数 :



- 2) ペアになり、配役を決定
- 3) シミュレーション打ち合わせ (2分)
- 4) シミュレーション実施 (6分)
- 5) コメントシート記入 (2分)
- 6) フィードバック



<参考> 育成対話（共感対話）のチェックポイント

チェックポイント	
①話しやすい雰囲気をつくっていたか（ストローク）	
②事実を具体的に話し、目的、目標は明確になったか	
③相手に質問をし、語らせていたか	
④相手の話を、共感性を高めながら聴いていたか	
⑤相手の言いたいことを明確にしていたか	
⑥相手のしたいことや欲求を引き出していたか	
⑦改善策は具体的に考えられたか（考えさせたか）	
⑧アドバイスや助言などを後輩は納得していたか	
⑨一方的、押しつけ的な発言や態度はなかったか	
⑩全体を通じ、相手の信頼感が高まったか	



コメントシート

リーダーとして	うまくできたこと	うまくできなかったこと
	メンバーからいただいたアドバイス	
メンバーとして	リーダー役の良かった点	リーダー役の改善すべき点



研修まとめ

「チームメンバーとともに学び成長する」



「モニタリング・チームリーダー マネジメントスキル&コーチング研修」

発行所 株式会社ヒューマンラボ
〒530-0001
大阪市北区梅田2-5-6 桜橋八千代ビル10階
電話 06(6131)8703 FAX 06(6131)8058
URL <https://humanlabo.co.jp>

無断複製・転載を禁じます。

