

BOOK REVIEW

人間関係が楽になる 医療・福祉現場のコミュニケーション —コーチング思考で“人”を理解するための25の事例

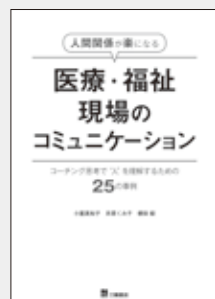
医療・福祉現場で働いている人がストレスを抱えてしまうのは、患者・利用者さんよりは、一緒に働いている同僚・上司・部下との人間関係ではないでしょうか？ 誰も教えてくれなかった職場での人間関係の築き方(日常や職場のコミュニケーション)は、“コーチング思考”という新しい視点を持つことにより解決のヒントを与えてくれます。

本書では、「上司とぎくしゃくしているとき」「人の悪口ばかり言う上司につきあわされてまいついてるとき」「威圧的な上司に耐えられずに転職を考えているとき」「注意するとすぐにすねてしまう後輩にいらだってしまうとき」「何度教えても覚えてくれない実習生に失望してしまうとき」「熱心にリハビリに取り組まない患者さんについて感情的になってしまうとき」「臨床実習の学生が何も質問をしてくれないとき」「勉強会を提案してもメンバーの賛同が得られないとき」「『ノー』と言えずに過剰に仕事を抱え込んでしまうとき」「いつも締め切り間際にならないと手をつけられないとき」など、25事例とその解決法を紹介しています。

私自身、思い当たる事例が多く、参考になったコーチング思考の1例を紹介できます。相手の感情をコントロールすることができない、人の行動には理由がある、リフレーミングでポジティブ視点に変える、実習生はあなたの指導力を映し返す鏡である、名前を呼ぶことで「承認」の意思を伝える、関係性を良くしたいという気持ちを伝えるなどです。

私は医師ですが、言語聴覚分野の吃音(きつおん)を専門にしています。吃音のある人がもっていると、多くの人が良かれと思い、「ゆっくり話さない」「落ち着いて」「深呼吸して」とアドバイスをします。しかし、アドバイスされた吃音のある人は、嫌な思いをしていることは、あまり知られていないのです。人は新しい視点を得ないと、同じ行動を繰り返してしまうのです。

世の中には多種多様な人が生きています。自分とは価値観の違う人との人間関係の悩みを解決するには、人間関係が楽になる“コーチング思考”を学んでみませんか。一生役立つスキルとなりますよ。



●小菌真知子, 他
＝著

(A5/130頁/1,800円＋
税/三輪書店/2015年)

評者

菊池良和

九州大学病院耳鼻咽喉・
頭頸部外科 医師、医学
博士