

# 巻頭言

---

---

名古屋第二赤十字病院

細江 浩典

## 「チーム力」を高めるために

リハビリテーション医療では多種多様な専門職種が一つのチームを構成します。このチームが機能するか否か、社会的に有用な成果を出せるか否かは、チーム内の各専門職が高い次元で連携・協働できるか否かで決まります。チームが他に及ぼす影響力を「チーム力」としますと、強いチーム力はチームのメンバーが“共有の目標を持つこと、その目標に向かってなすべきことを理解していること、そして協力して実行すること”で生み出されます。チーム力の強いチームは患者満足度を高め、社会的にも高く評価されることにより、スタッフの満足度も高まります。この良い回転が続くことにより、チーム力は益々高まり、我々が目指す最高の成果を得られるチーム（最高のチーム）に近づくことが可能となります。

では、“最高のチーム”になるためには最も重要なものは何でしょうか。基本となるものはチームメンバー間の信頼関係であり、信頼関係は「会話」により構築されます。我々は、日常生活において多様な会話を交わしていますが、信頼関係を築き高める会話はできているでしょうか。信頼関係を築く会話には、少し基礎知識と技術が必要です。

私が勤務する病院では、約3年前から人間行動学を日常生活に役立てる「コーチング」を取り入れています。そのコミュニケーションスキルは100以上もありますが、ベースとなるのは「聞くスキル」です。人は自分の話を聞いてもらえていると感じることで、自分の考えが伝わったと感じるだけでなく、自分の存在が相手に受け入れられていると感じ満足します。その結果、聞き手に対する信頼感が生まれ、自分に対する信頼感や有能感である「自己効力感 self-efficacy」が向上します。高い「自己効力感」を持つ人は、自分の影響力をより一層高めたいと行動的になり活性化が進みます。また、お互いが、お互いの話を聞き合える環境は、実に多くの信頼感と自己効力感を生み出すことが可能となり、また会話により新しい「考え方」に気づき、新規の行動を生み出しやすくなります。その結果、活性化された個人の行動はチーム全体を活性化させ、チーム共有の目標を達成することにエネルギーが集約されるようになります。

「聞くスキル」の基本は、「相手のために聞く時間を作る」、「話しかけられたら、手を止めて相手に注意を向ける」、「話の途中で口を挟まない」、「相手を論破しない」、「視点を合わせる」、「傲慢な態度をとらない」などです。

上意下達の組織からお互いが思ったことを自由に口に出せる“風通しの良い組織”に変えることが、社会から評価される組織に最も重要なことと思ひ、日々努力しています。

---

---