

看護管理塾 看護ものがたり

～4seasons～

第9章「信頼できる仲間」

2014/2/15

# 信頼すること

---

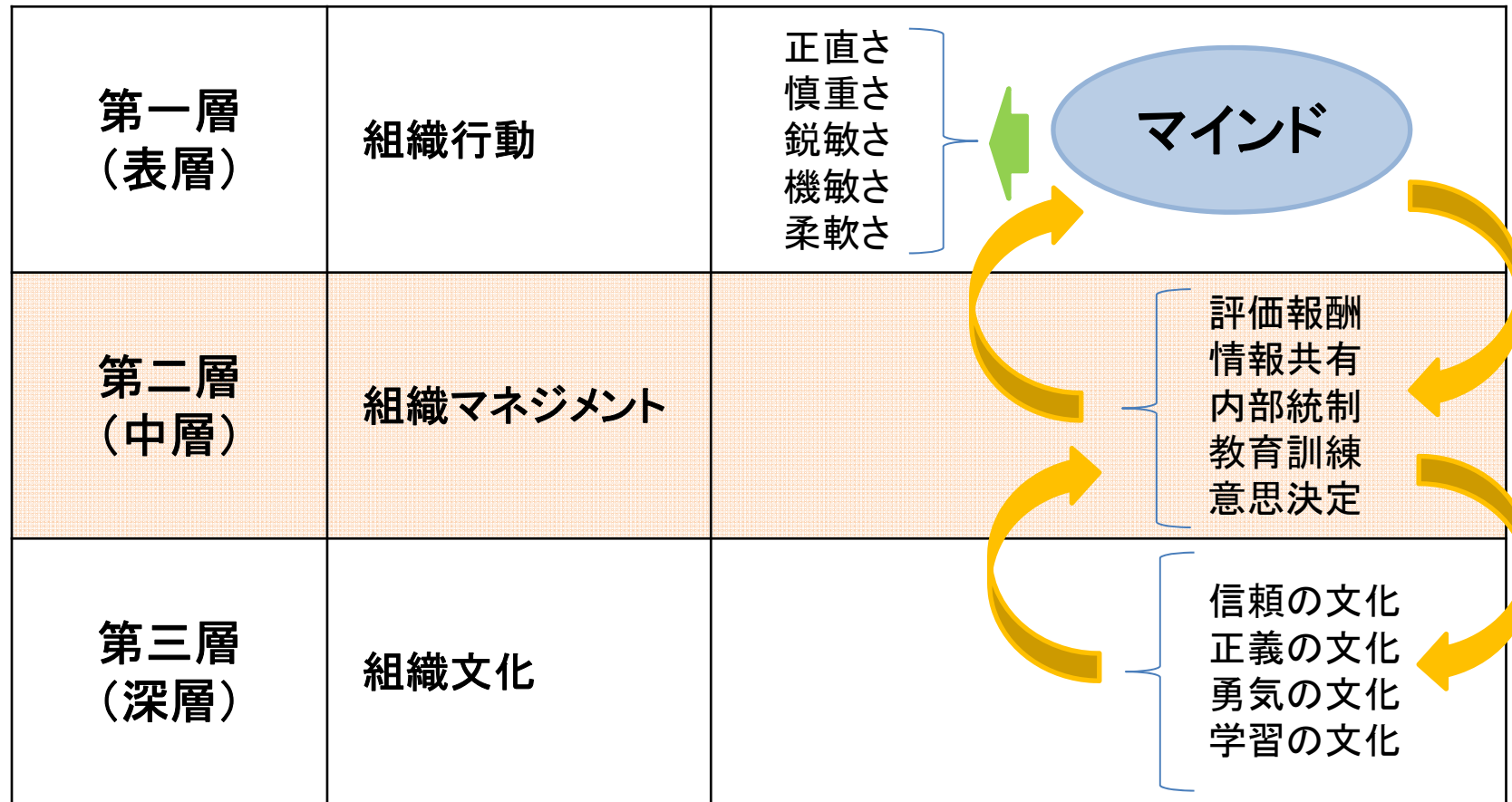
「組織は信頼の上に築かれ  
信頼は相互理解とコミュニケーション  
の上に築かれる。

組織にとって、仕事上の人間関係  
は際だって重要な意味をもつ」



P.ドラッカー【人間関係に責任を持つ】

# 3層構造で理解する高信頼性組織



# 信頼による違い

---

- 信頼関係がある

- 援助的
- 協働的
- 失敗を容認する
- リスクテークングする
- 生き生きしている
- 人間関係がいい
- 楽観的

- 信頼感の欠如

- 非難的、批判的
- セクショナリズム
- 失敗を許さない
- リスクテークングしない
- 活力がない
- 人間関係が疎遠
- 悲観的

# 信頼に基づく組織の成果

---

信頼に基づく組織は、欠如した組織に比べて業績が上回る

✓ 純利益	755%	↑
✓ 株価	836%	↑
✓ 売上	516%	↑
✓ 社員数	246%	↑

(ハーバードビジネススクール コッター、ヘスケット)

# 信頼に基づく組織をつくるための5つのスキル

---

1. コラボレーションの意図
2. 誠実で真摯な姿勢
3. 自己責任
4. 自己の気づきと他者への気づき
5. 問題解決と交渉

『ラディカルコラボレーション』 J.タム、R.ユエツト

# 成果を上げるチーム

「成果を上げるチームとは、各メンバーが自分の役割を適切に果たすことで他のメンバーを助けている」

## エイミー・エドモンドソンの調査

- 新しい低侵襲性の心臓外科手術を行う外科チームでは、外科医も麻酔医も看護師も絶えず互いにコミュニケーションをとり信頼することが必要である。

16の外科チーム中、

- 7チームは成果を上げ、この方法を実践し続けた。
- × 9チームは安心感を育てられず、断念した。



- 違い:
- 成功したチームは支援が必要だと始めから認識し、チームの他のメンバーと合同トレーニングを行うことに同意した外科医たちによって始められた。そのため、メンバーは自分の役割を最後まで果たし、公平な人間関係を育てることができた。
  - ある外科医はこんなふうに行った。「外科医が指示者でなくて、パートナーになれるという能力は重要だ。たとえば、チームの誰かの提案に基づいて、方法を変えねばならない場合があるものだ.....外科医がほかのメンバーを統括していることに変わりはないが、そこにはかなりの違いがある」

# 信頼の実習

---

- フラフープ



# 自己点検

---

1. これまでにあなたが信頼できない人と一緒に働いているときの体験を記述してください。
2. その人と一緒に働いているときに、あなたにどんな影響が及びましたか。
3. あなたが信頼されていないと感じたときのことを思い出してください。
4. そのとき、あなたの反応や行動にどのような影響がありましたか。

チームを“信頼できる仲間”にするために師長に必要なマネジメントとは

## ★話し合いのポイント

- ① 信頼できる職場とはどんなイメージ?
- ② あなたのチームは信頼できているか。信頼できていないか。
- ③ 何がポイントなのか。