

CONTENTS

はじめに 003

1章 チーフとは

- 01 チーフの能力は先天的？ 後天的？ 008
- 02 チーフに任命されたけど、何から始めればよいの？ 012
- 03 いつもトラブル処理ばかり……。これがチーフの仕事なの？ 016
- 04 チーフとして行動するときの判断基準 020
- 05 チーフの立場って難しい！ 3つに分けて対応しよう 024
- 06 「私がチーフでよいの？」と感じたら 028
- 07 チーフは見た目や雰囲気も大事なの？ 032

2章 教育

- 01 新人教育を任されたけど、具体的にどうすればよいの？ 038
- 02 スタッフのアポなし「報告・連絡・相談」への対応 042
- 03 スタッフの機嫌を気にせず、うまく注意したい 046
- 04 上手な褒め方の使い分け 050
- 05 「人を育てる」対話型ミーティング 054
- 06 後輩がどうしても育たず、教育を諦めてしまう 058
- 07 スタッフが成長できる「育成ルール」 062

3章 マネジメント

- 01 年上スタッフに遠慮してしまう…… 068
- 02 誰もが気持ちよく働ける環境作りに必要なルール 072
- 03 目標を達成するために、チーフとしてすべきこと 076
- 04 チーム作りに欠かせないミーティングでの取り組み 080
- 05 仕事が増えて後輩の指導まで手が回らない？ 084
- 06 上手なストレスマネジメント 088

4章 フォロー

- 01 スタッフの成長をサポートするために知っておくべきこと 094
- 02 「自分たちで決めた！」という意識がスタッフを動かす 098
- 03 コミュニケーションスキルが雰囲気作りのカギになる 102
- 04 院長の指示や要望を「通訳」する 106
- 05 院長に言いにくいことは相談形式で伝える 110
- 06 院長からの無理難題は成長するチャンス！ 114

おわりに 119