

問診コーチングアドバンス 第 7 回「6つのステップ」

■今回のあらすじ■

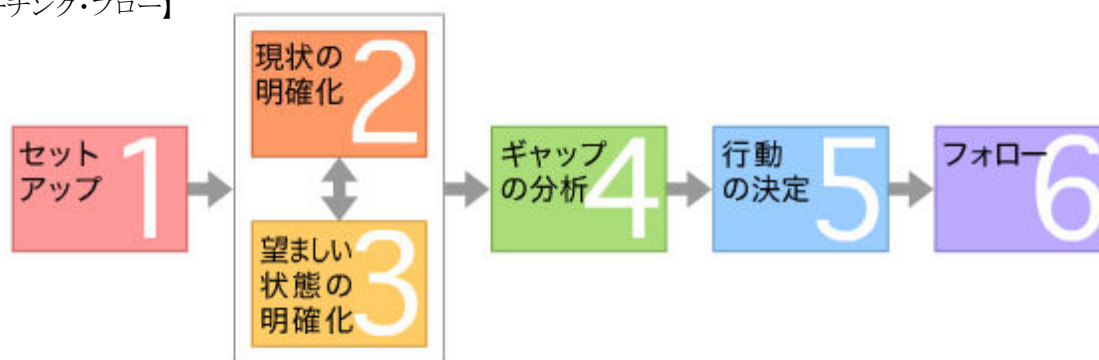
藤野江医師が気づいたこと…それは幸野コーチと話すといつの間にか行動的になっているということ。その秘密を聞かれた幸野コーチが明かしたのはコーチングの「6つのステップ」だった。

■今回の学びのポイント■



ポイント1：コーチングフロー コーチングは、行動に焦点を当てた、目標達成のためのコミュニケーション上のサポートです。コーチは、目標達成に必要なアイデアを相手に気づかせ、行動を促します。そして、目標が達成されるまで、継続的にコミュニケーションをとり続けます。このコーチング開始から目標達成までのコミュニケーションの流れを『コーチング・フロー』と呼びます。場合に応じて、6つすべてのステップではなく、どれか一つのステップを取り入れることもできます。このフローは、目標達成に向けて、自発的な行動を促すのにとても有効です。そのため、コーチングはまず、ビジネスや教育界で活用されてきました。

【コーチング・フロー】



ポイント2：医療現場での活用 コーチング・フローは、医療現場でも取り入れることが可能ですが、その際、注意すべきポイントがいくつかあります。

●**コーチングを適用するテーマを見極める** コーチングはもともと「目標に向けての行動を引き出すコミュニケーションスキル」であるため、基本的に「目標設定ができるテーマ」に適用します。医療でいえば、生活習慣病におけるライフスタイル改善、治療のための自発的な行動を引き出すというようなテーマに有効です。医療現場にコーチングを用いる際には、扱うテーマがコーチングに向いているか、をまず判断する必要があります。

●**患者さんの状態に細心の注意を払う** 教育やビジネスに活用するコーチングとは別の注意も必要です。患者さんはもともと「疾病」という大きなストレスにさらされているため、抑うつなどの精神状態を併せ持っている場合が少なくありません。そうした場合は、コーチングではなく、精神治療の対応が必要となるため、専門家に相談する必要があります。また、目標自体が患者さんの新たなストレス源にならないよう、達成可能な手近なゴールから始めて、自信を積み重ねていく、といった配慮が健常者へのコーチングに比べて必要です。

これらのポイントから、がんや難病の患者さんへのコーチングには特に慎重な配慮が必要です。どの患者さんに、そして、どのケースにコーチングを取り入れるか、それを見極めるのが最初の一步です。

それでは、今回は前半の3つのステップについて確認していきましょう。

ポイント3：セットアップ

セットアップの目的は、相手との信頼関係を築くことです。信頼できない相手に大切な話をすることはできません。セットアップでは次のようなポイントが重要です。

- 1 相手が話しやすい環境をつくる 2 信頼できる立ち居振る舞いをする 3 会話の構造を明らかにする

私たちは往々にして、自分の都合で話を展開します。すると、聞いているほうは受身になったり、話についていくだけで精一杯になってしまいます。今から何について話すのか、そして、その会話の中での自分の役割が何か、がはっきりすると、人は積極的に会話に参加することができます。「今後の治療方法について相談しましょう」、「ここまでの経過を一緒に確認しましょう」といった、ちょっとした一言がその後の会話の質を決めるのです。

ポイント4：現状の明確化

このステップでは現状を明らかにします。現状の切り口には次の3つのことが挙げられます。

- 1 状況に対しての患者さんの主観的な認識 2 患者さんの自覚症状 3 検査や診断結果

特に1は重要です。医師にとっては、その病状は特に問題でなくても、患者さんにとってはとても重大なこと、不安なことかもしれないのです。そんなとき、医師が不安を捉えて、一言かければ、患者さんはとても安心します。

ポイント5：望ましい状態の明確化

このステップでは、どのような状態が望ましいかを言語化します。目指す状態が明らかになると、人は行動を起こします。望ましい状態の切り口は次の2つです。

- 1 症状に対する望ましい状態 2 患者さんが望む状態

人が行動を起こすには、現状が背中を押す力と未来から引っ張られる力の2つが必要です。医療の現場では、望ましい状態よりも現状を扱うことが多いかもしれませんが、「ここが悪いから治そう」、「このままでは悪くなるから薬を飲もう」よりは、「こうなるために治そう」、「この薬を飲んだらこんな状態になる」と視点を変えたほうが患者さんの行動へのエネルギーが上がります。また、症状に対する望ましい状態にとどまらず、その患者さん自身の望む状態までフォローするのも効果的です。「血糖値や血圧の値を下げよう」ではなく、「体力を回復して、海外旅行に行けるようにしましょう」、「健康を維持して、ひ孫の結婚式までがんばろう」という風に、どんな人生を送りたいのか、そのためにはどんな健康状態が必要を引き出すのです。この視点は、特に成人病の患者さんに効果的な視点となります。

■ コーチング TIPS ■ コーチングを医療現場に活かすために～ぜひお読みいただきたい本～

コーチングはもともと教育やビジネスの場で、健常者への適用を想定して体系づけられたものです。ですから、医療現場で「病気」を抱えた患者さんに対してコーチングを適用する際には、ひと工夫、ちょっとした配慮や注意が必要です。そうしたポイントを医療現場で働く医師が具体的に書いた書籍を下記にご紹介します。

『メディカル・コーチング Q&A 医療・看護 の現場から』 安藤潔編著 真興交易（株）医書出版部 2006

『がん患者を支えるコーチングサポートの実際』 安藤潔編著 真興交易（株）医書出版部 2005

『難病患者を支えるコーチングサポート の実際』 安藤潔、柳沢厚生編著 真興交易（株）医書出版部 2002

□■□ 次回予告 □■□ 第8回は「続・6つのステップ」。引き続きコーチング・フローについて学びます。