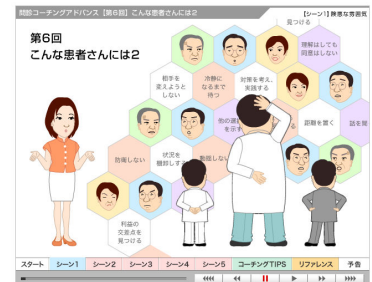


問診コーチングアドバンス 第 6 回「こんな患者さんには2」

■今回のあらすじ■

ある患者さんと険悪な雰囲気になってしまった藤野江医師。
幸野コーチが伝える「コンフリクト傾向」の視点を取り入れながら、
再び自分自身のコミュニケーションを振り返った彼が気づいたことは…。

■今回の学びのポイント■



ポイント1：コンフリクト傾向 コンフリクトの傾向のある人とは、なんらかの理由から、人と対立しがちな状態にある人のことです。ずっとコンフリクト傾向がある人もいれば、ストレスが高いなど、何らかの要因で特徴が出る人もいます。注意すべき点は、コンフリクト傾向の度合いや状況によっては、精神科医やカウンセラーに相談することが必要だということです。（精神的問題を抱える場合や薬の副作用である場合など）

コンフリクト傾向には次の2つのタイプがあります。

●攻撃タイプ

基本的にストレスが高く、ストレスレベルが上がるにしたがって、「闘いモード」に入りやすいこのタイプは、すぐに敵意を示す、協力しようとしないう、なんでも知っているという態度をとり、時には相手の行動や態度にとどまらず、相手の人格まで攻撃する場合があります。こうした態度を通して、自分の存在を主張しているとも言えるこのタイプへの対応には3つのポイントがあります。

1：防衛しない、動揺しない

このタイプは、自分が優位に立っているとわかるとすぐに攻撃を開始します。防衛したり、動揺することは、このタイプに活躍の場を提供するようなものです。

2：冷静になるまで待つ

口をはさまない、言うことを最後まで聞くなど、事態を沈静化する方法を探し、辛抱強く待ってみましょう。

3：合意できる点を見つける

彼らは敵対することに喜びを見出す傾向があるため、逆に合意できる点を見つけて対応すると混乱し、攻撃をストップします。合意点を見出されると、あなたに反対するためには、自分自身に反対しなくてはいけなくなるからです。



●不平不満タイプ

このタイプは、不愉快なことをすべて他人のせいにして。彼らは自分の人生には問題ばかりが起こると思っていて、しかも、その原因を他人に求めるのが特徴です。リクエストがあるのにできない、本当は言いたいことがあるのに言えないということを不平不満という形で表現するこのタイプへの対応には3つのポイントがあります。



1：とにかく話を聞く

彼らは、誰にも自分の話を聞かれてこなかった可能性があります。彼らに関心を持っていること、彼らの話を理解していることを伝えてみましょう。

2：理解はしても同意はしない

理解すること＝同意することではありません。

同意したら最後、彼らは、あなたにも責任が生じるとみなし、新たな不満の種につなげます。「あなたの言うとおりに」というような言い回しは避け、「あなたはそう思っているんですね」というような伝え方をしましょう。

3：他の選択肢を示す 現状を正確に要約した上で、他の可能性を示してみましょう。たくさんの選択肢を示し、彼ら自身に決断させることが、彼らの責任を引き寄せることにつながります。

ポイント2：自分にも矢印を向ける コミュニケーションの責任は50%ずつ。ですから、相手がコンフリクト傾向を持っている、というだけでなく、次のように自分に矢印を向けて、自分がその状況を引き起こしていないかを常に意識する必要があります。

ステップ1：状況を棚卸しする 相手に原因を求める前に、状況を再度確認します。相手の言動に自分が過剰反応してはいないか、相手から見た自分はどのように映っているか、など少し距離を持って振り返りましょう。

ステップ2：相手を変えようとしない 相手はあくまでも生身の人間です。受け入れやすい部分も、受け入れがたい部分もあって当然です。相手を変えようとするのではなく、まずは相手を受け入れることから始めましょう。

ステップ3：距離を置く 人間関係で問題が起きると、私たちは客観性を失いがちです。一人で悩むのではなく、誰かに相談する、状況について第三者的に捉えて見るなど、距離をとって考えることで見えてくることがあります。

ステップ4：対策を考え、実践する お互いの利益を尊重することが結果としてうまくいく方法です。どちらかが負ける、我慢するといった関係では、負けたほうは仕返しをするまで気がおさまりません。

■コーチングTIPS■ コーチング用語辞典6 「チームの力を活かす」

スタッフとうまく情報を共有することで、医院全体で患者さんをサポートすることができます。また、今回学んだような「コンフリクト傾向」に基づく行動は、医師より先に、看護師や受付スタッフに対して向けられることも少なくありません。そのような状況をいち早く察知することで、患者さんへの対応はもちろん、スタッフに対してのサポートを実現することができます。情報を共有し、みんなの叡智で対応していく、そんな環境をつくるのもコーチ型医師のミッションです。そのためにも、ぜひ次のことを日々取り入れてみてください。

●相談しやすい環境をつくる●「気になっていることはある？」と声をかけたり、自分からスタッフに相談するなどの行動を通して、相談する文化をつくることができます。相談の数が増えれば共有される情報も増えます。

●情報共有の場をつくる● 定期的なミーティングや朝会、終礼を通して、情報共有の場を増やしましょう。まずは自分から情報提供することも重要です。また、共有された情報に対して、それがどのくらい重要なことなのか、どのように役に立つのかをコメントすることで重要な情報とは何かという共通認識を持つことができます。

●スタッフ一人ひとりへの声かけを増やす●「最近仕事はどう？」といった質問を通して、スタッフの情報を吸い上げることができます。他にも、スタッフの情報を共有するための質問を考えてみてください。

□■□ 次回予告 □■□ 第7回は「6つのステップ」。コーチング・フローについて学びます。