

## 問診コーチングアドバンス 第 2 話「コーチング力検定試験」

### ■今回のあらすじ■

コーチングを精力的に問診に活かしながらも、ちょっと復習の足りない3人組（藤野江医師、リマインド先生、ギブアップ君）。そんな彼らに幸野コーチが用意したのは、「コーチング力検定試験」。彼は全問正解し、合格できるのか！？

### ■今回の学びのポイント■



### ポイント1：コーチングスキル『アクノレジメント』を問診に活用する

コーチングにおけるアクノレジメントとは、相手に現れている変化や違い、成長や成果にいち早く気づき、それを言語化して相手にはっきりと伝えることです。アクノレジメントは「褒める」ことではありません。「褒める」ことには「評価」が加わるため、相手が受け取りにくい場合があります。アクノレジメントの語源は「相手がそこにいることに気づいていることを示すこと」。転じて、現在では「承認」の意味で使われています。

問診でできる、具体的なアクノレジメントの方法には以下のようなものがあります。小さな積み重ねがコミュニケーションの質を大きく変えます。ぜひ問診では小さな「承認」を意識してみましょう。

- ・相手の変化について、きちんと言葉にして伝える
- ・相手の名前を呼ぶ
- ・挨拶を自分からする
- ・相手の話をきちんと聞く
- ・相手の話や前回の診察内容を覚えている
- ・相手の意見を求める
- ・クイックレスポンスする
- ・頻繁に声をかける
- ・相手にあったコミュニケーションを学ぶ など

### ポイント2：問診でオープン・クエスチョン、クローズド・クエスチョンを使い分ける

オープン・クエスチョン、クローズド・クエスチョン、どちらがいい、悪いということはありません。大切なのは、それぞれの特徴と効果を理解し、適切な場面で効果的な質問を用いることです。そのためにはそれぞれの特徴を理解する必要があります。まずは、下記の図を確認してください。

	オープン・クエスチョン	クローズド・クエスチョン
種類	自由に答えられる質問	YES／NOで答える質問
例	「どんな症状ですか？」	「熱はありますか？」
有効なとき	相手に考えさせたいとき	事実を明確にさせたいとき
注意点	時間がかかる場合はある	相手に責められていると感じさせる場合がある

上記のような違いから、オープン・クエスチョン、クローズド・クエスチョン、それぞれ問診で機能するときに違いがあります。オープン・クエスチョンを使うと相手は自由に話せるため、患者さんの安心感、満足感を醸成したい時に有効です。また、医師が想定している以外のことを聞くことができるチャンスになり、治療に必要なヒントや情報もより多く得ることができます。一方、クローズド・クエスチョンが機能するのは、はっきりと確認した方がよい時です。患者さんの状況によっては、悠長に聞いていられない場合もあります。そんなとき、問診をスピードアップするのにクローズド・クエスチョンは有効です。尚、相手のタイプを考慮することも大切です。オープン・クエスチョンの自由さを好む人がある反面、クローズド・クエスチョンの答えやすさを好む人もいます。大切なのは、今、目の前の人とのコミュニケーションに有効なのはどの質問か、それを考え続けることです。

### ポイント3：タイプに合わせて問診する



コーチングの3原則の1つ、テラーメイド。その視点の1つがコミュニケーションのスタイルを4つに分類するタイプ分けです。それぞれのタイプに応じた問診を行うことで患者さんとのより強い信頼関係を築くことができます。

【コントローラー】行動的で自分が思った通りに物事を進めることを好むタイプです。自分で判断することを重視するため、指示やコントロールされることを何より嫌います。そのため、情報提供や提案という形で、彼らが自分で決められる環境を提供することが重要です。また、質問されることを嫌うため、「教えて」というスタンスでアプローチすることが有効です。また、会話のスピード感も重要です。

【サポーター】援助することを好み、協力関係を大事にするタイプです。自分の感情は抑え、人の期待に応えようと行動する傾向があるため、我慢が募るとバーンと爆発する可能性もあります。そのため、こまめに確認や気遣いをし、無理をさせないことが信頼関係の構築につながります。どんなときでも威圧的にならず、穏やかで暖かみのあるコミュニケーションを意識的に創り出すことが重要です。

【アナライザー】行動の前に情報を多く集め、分析、計画を立てるタイプです。彼らにとって大切なことは正確であることです。そのため、彼らには詳細をきちんと説明することも有効です。失敗や間違いを嫌う彼らには、漠然とした質問ではなく、答えやすいように具体的な質問をすること、そして考える時間を提供することも重要です。

【プロモーター】人と活気のあることをすることを好み、物事を促進するタイプです。影響力を重視する彼らには相づちを打つ、笑うなど明確な反応をしましょう。飽きっぽいところがあるため、すぐに新しいことを試そうとし、何かを持続するのは苦手です。そんな彼らは薬を飲むのを忘れたりしがちです。ときどきちゃんと薬を飲んでいるかなど、継続的なフォローが有効です。但し、その際も自由さを尊重することを忘れないでください。

#### ■コーチングTIPS■ コーチング用語辞典2 「自分への質問」

あなたは普段、自分自身に対して、どんな質問をしていますか？ 自分がどのように物事を考えているか、その様子を振り返ってみると頭の中で自分に質問をしていることに気づきます。つまり、何かを考えるとときというのは、私たちが自分自身と会話しているときなのです。

さて、あなたはAとBの質問ではどちらの質問をしていることが多いでしょうか？

A 「いつもうまくいかないのはなぜだろう？」「どうして失敗してしまったんだろう？」

B 「今すぐできることは何だろうか？」「次はどうすればうまくいくだろうか？」

他者に対する質問と同様、自分への質問にも、効果的な質問とそうでない質問があります。自分自身を振り返って、Aのように自分を責めるような質問ばかりをしているようなら、考えを発展させる、Bのようなオープン・クエスチョンを試してみる価値があります。自分の能力を最大限に引き出すために、自分への質問の有効な使い方を考えてみてください。

□■□ 次回予告 □■□

第3回は「問診、そのとき！」。

問診におけるコミュニケーションの質を上げるための具体的な方法を学びます。

