

## 問診コーチングアドバンス 第 1 話「コーチ再び！再会？それとも再開！？」

### ■問診コーチングアドバンスとは？■

問診コーチング（2006.5～2007.4 配信）とは、低迷する医院経営に頭を悩ませる藤野江医師が、幸野コーチ、リマインド先生、ギブアップ君というサポーターを得て、コーチングスキルを学び、問診に活かすことで医院を再建する 1 年間のサクセスストーリーです。この問診コーチングアドバンスは、その 1 年後を舞台とした続編であり、全 12 話でコーチングの上級スキルや概念について学びます。

### ■今回のあらすじ■

10 年に一度開かれる「コーチング医院コンクール」にノミネートされた藤野江医師は、「最優秀コーチング医院」を目指し、1 年後のコンクールに向け、リマインド先生、ギブアップ君、そして再びやってきた幸野コーチとともに、さらなるスキルアップトレーニングを開始します。今回は問診コーチングの学習内容をクイズ形式で復習します。



### ■今回の学びのポイント■

- 1 ペーシング：**ペーシングは患者さんに安心感を提供するためのスキルです。  
現在のあなたの問診におけるペーシングを次のアセスメントでチェックしてください。

#### ペーシングチェックアセスメント

- ☐ 患者さんは名前前で呼んでいる
- ☐ 患者さんのペースに合わせている（自分のペースを優先させない）
- ☐ 患者さんの話を聞くときにはしっかりと患者さんの目を見て聞いている
- ☐ 患者さんの話を聞くときによそごとはしていない（ペンで机をトントンたたくなど）
- ☐ 患者さんの話はさえぎらず、最後まで聞いている
- ☐ 患者さんの話を聞くときに時間を気にする素振りは見せていない
- ☐ 患者さんの話には必ず相槌を打っている
- ☐ 患者さんのコメントを復唱している
- ☐ 患者さんには必ず挨拶している

※アセスメントとはコーチングでは棚卸しのツールです。  
現状の自分についてチェックすることで、何ができて、何ができていないのかを明らかにし、意識するポイントを明確にすることで、次の行動につなげることができます。  
アセスメントは健康診断のようなものです。

時々、時間を取って、今後も上記のアセスメントをしてみてください。



## 2 「聞く」：空欄に当てはまる言葉を答えてください。

人は耳ではなく、(1) で聞いている。だから相手の (2) に合わせて話をする必要がある。



正解は、(1) は「脳」、(2) はレセプターです。  
ただ治したいために薬をもらいに来ている人、具体的なアドバイスが欲しい人、安心感を求めてきている人、通院動機によって、コミュニケーションを変える必要があります。そのため、通院動機にレセプターを持つと問診の質は変わります。また、聞かれることで人は安心し、聞かれないことで不安や不満が生じます。そのため、聞くことは問診においてとても重要なポイントになります。

## 3 「コーチングの原則」：空欄に正しい答えを語群から選び、文章を完成させてください。

人は一人ひとり違います。したがって「■■」が必要になります。  
これはコミュニケーションも一緒です。その一つの考え方がタイプ分けです。

【語群】 個別対応（テラーメイド） 継続（オンゴーイング）  
双方向性（インタラクティブ） 承認（アクノレジメント）

正解は、「個別対応（テラーメイド）」です。人はそれぞれ好むコミュニケーションが違うため、一人ひとりに合わせた問診が必要です。その一つの視点として学んだのがコミュニケーションタイプをコントローラー、プロモーター、サポーター、アナライザーの4つに分けた「タイプ分け」でした。それぞれの特徴に合わせてコミュニケーションすることで、信頼関係を築いたり、会話の質を上げたりすることができます。



### ■コーチング TIPS■ コーチング用語辞典 1 「フューチャーペーシング」

コーチは相手にゴールをなるべく具体的に、さまざまな視点からヴィジュアライズ（イメージ）させます。このことをフューチャーペーシングといいます。

つまり、「具体的に未来をイメージする」という未来の疑似体験を通して、未来を身近なものにし、実現確率を上げるのです。

身近な例としては、「梅干しを思い浮かべてください」といわれると梅干しを食べたわけでもないのに口の中がすっぱくなったり、唾液が出てくる現象に似ています。脳がイメージに弱いという特性を活用するのです。

具体的にイメージすればするほど、未来は近づくのです。

□■■ 次回予告 □■■

第2話は「コーチング力検定試験」。

今回の基礎的な内容をおさらいしながら、現状の問診コーチング力をチェックします。