

問診コーチングアドバンス 第 11 回「集中トレーニングでコーチングスキルを磨け！」

■今回のあらすじ■

コンクールに向け、藤野江医師らは、仮想ホスピタルで集中トレーニングに取り組むことに。藤野江医師は3つの課題を無事クリアすることができるのか…！？


■今回の学びのポイント■



ケース1：いきなり怒り出した患者さん

三好さん（男性／52歳）

糖尿病の原因となる肥満治療を
目的に何度か通院していますが、
なかなか成果が上がらず、つい
3カ月が経ってしまいました。



【課題1】 なかなか上がらない成果に怒り出してしまった三好さん。今日の三好さんはストレスレベルが高く、かなり攻撃的です。そんな三好さんに安心感を与え、適切な診察が行えるよう、彼の傾向とそれに伴う効果的な応対を考えてみましょう。

【回答例】 ストレスが溜まり、コンフリクト（人と対立しがちな）傾向に陥っている三好さん。そんな三好さんは、攻撃を通して相手を支配しようとしているようです。こうした敵対することに喜びを見出す傾向がある患者さんへの応対例の一つとしては、「逆に合意できる点を見つけて対応することで、患者さんが攻撃をストップする」という方法が考えられます。他にも、「三好さんの努力は私も知っていますよ」といったアクノレジメントを行い、安心感を醸成するのも有効です。（※会話例は本編をご参照ください）


ケース2：行動が起こせない患者さん

【課題2】 思いは強いものの、なかなか成果が上げられない田中さん。田中さんの禁煙達成を後押しするよう、な、より良い行動を起こさせる方法を考えてみましょう。

【回答例】 禁煙達成後のイメージが弱いこのケースでは、コーチング・フローに着目するのが方法の一つといえそうです。禁煙という目標は設定したものの、行動が停滞している田中さんには、「望ましい状態の明確化」が有効でしょう。田中さんが望む自身の状態をイメージしてもらい、強い気持ちで禁煙に取り組めるよう導いていくのです。具体的な行動を決める、もっと行動の選択肢を増やすために視点を変える質問をするのも有効です。（※会話例は本編をご参照ください）

田中さん（男性／55歳）

先日の健康診断で軽度の肺気腫と
診断されました。
その後、外来で定期的に経過を
見えています。
しかし、治療の一環として始めた
禁煙に関しては挫折を繰り返しており、
成果が出ていません。



【シーン3】 第二回

一体、田中さんには何が足りないんだろうか…。

ケース3：元気がないスタッフ



【課題3】最後は応用編。看護師の方とのコミュニケーションです。いつも元気でエネルギーが豊富な新人スタッフ、村井さん（女性／25歳）の元気がありません。新しい環境で働き始めて日が浅い上、仕事思うようにいかない村井さん。そんな村井さんが目標に向かって業務に取り組めるようになるには、どのような声をかけ、どのように導いていけば良いと思いますか。

【回答例】村井さんのように成長の壁にぶつかっているケースでは、自分の理想とするヴィジョンに対して、成功体験が少ないことが多々あるようです。このような場合は、「君がこれなら確実にできると思うことは？」とコーチし、短時間で素早く達成できる目標を選んでもらう。そして、達成したらまた次の目標を決める…。この繰り返しが相手に自信を持たせたり、勢いを与えたりするのに効果的な方法の一つといえるでしょう。

（※会話例は本編をご参照ください）

■ コーチング TIPS ■ 相手の学習スタイルを活かしたコーチング

相手に合わせたコミュニケーション（テラーメイド）を実現するためには、相手についてよく知る必要があります。コーチはそのための切り口や視点をいくつも持っています。問診コーチング第2回、第3回で紹介した「タイプ分け」と並んでコーチがよく活用する視点に「学習スタイル」があります。

学習スタイルとは、人が情報を受け取ったり、処理したりするときのどの感覚をもっとも使うかという考え方です。学習スタイルには次の4つのスタイルがあります。

視覚系：「見る」ことを通して物事や情報を吸収したり、理解することが得意です。

聴覚系：「聞く」ことを通して物事や情報を吸収したり、理解することが得意です。

触覚系：「体感」や「体験」を通して物事や情報を吸収したり、理解することが得意です。

言語感覚系：「思考」を通して物事や情報を吸収したり、理解することが得意です。

例えば、視覚系の人は絵で物事を捉えるのが得意です。問診の際には紙に書きながら説明したり、図を見せることでコミュニケーションに対する満足度や効果が上がります。

相手に合わせたコミュニケーションを取るときにはこのように相手の「タイプ」や「スタイル」を観察し、それに合わせることと同じくらい重要なことがあります。それは、「自分」にアンテナを立てることです。

人は知らず知らずのうちに、

自分の好むスタイルで相手とコミュニケーションしています。まずは自分の好みやスタイルを知ることが相手に合わせるための第一歩です。みなさんはご自身のコミュニケーションの好みやスタイル、癖についてどのくらい知っていますか？

▼ご自身の「学習スタイル」はこちらのサイトで診断できます

<http://test.jp/>

□■□ 次回予告 □■□ 次回ははいよいよ最終回。「優勝なるか！？コーチング医院コンクール出場」です。