

## 問診コーチングアドバンス 第 10 回「医師力から医院力へ」

### ■今回のあらすじ■

過去のコンクール受賞医院は、医師の問診コーチング力だけでなく、スタッフのコミュニケーション能力なども含めた医院の総合力、「医院力」も評価されていたことを知った藤野江医師は、谷内医師に、医院力を上げるための取り組みについての質問をした。それに対して、谷内医師は・・・？

### ■今回の学びのポイント■

#### ポイント1：フィードバック

自分の行動や影響は自分ではなかなか客観視できません。そこで機能するのが、フィードバックです。鏡を見ながら髪型やお化粧を整えるように、目指す状態とのずれを把握して、修正し、目指す状態に近づけることがフィードバックの目的です。

フィードバックとは、もともと電気工学の用語で「電気回路で出力の一部を入力側に戻す」という意味があります。軍事用語では、「砲弾の着弾点が目標からどのくらいずれているかを射手に伝える」という意味で使われます。転じて、コミュニケーションにおけるフィードバックとは、「コミュニケーションを交わしている相手が外界に向けて伝えていることを、その人に返す」という意味になります。外界に向けて伝えていることとは、次の2つを指します。

- 1：その人について見えていること・聞こえていることの客観的事実
- 2：その人を見て・聞いて、内側で感じた主観的事実

すなわちフィードバックとは、相手が他者にどのような影響を及ぼしているかに関する情報を、情報源である相手に伝えるプロセスなのです。

フィードバックを受け取ることには次のような効果があります。

- 1：自分の行動や自分の状態を客観視できる
- 2：自分が他者に与えている影響を知ることができる
- 3：望ましくない行動を修正する機会になる
- 4：望ましい行動を将来も取り続けるための勇気づけとなる



フィードバックとは、実際の行動や影響が、自分が意図していることとどのくらい違うのかを知る機会です。そのため、フィードバックは個人が目標に向かう時だけでなく、組織で多くの人が1つの目標に向けて関わり合う時にも、目標達成のサポートとなります。

谷内医院では、フィードバックを医院力向上に次のように活用しています。

#### ●フィードバックさせることでスタッフを巻き込む

スタッフに問診の仕方についてフィードバックを求める。スタッフからのフィードバックを通して、医師自身のコミュニケーションの取り方を確認できるだけでなく、スタッフと一緒に患者さんとのコミュニケーションについて考える機会を持つことができる。

#### ●患者さんからのアンケート

アンケート項目は、医院の理想像や理想の患者対応をスタッフと一緒に棚卸して作成。アンケート結果を1つのフィードバックとして、理想に近づくための成長材料とする。

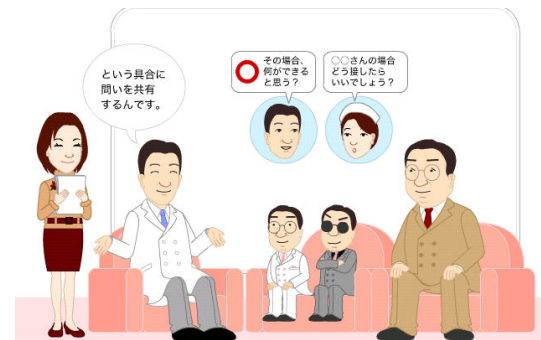


## ポイント2：問いの力

谷内の医院のもう一つの取り組みは、「問いの活用」です。「教える」形式の育成方法が、スタッフのアイディアや創造性を奪っていると気づいた谷内医師が取り入れたのは、「答え」ではなく、「問い」を共有するという考え方で

こういう患者さんにはこういう風に接する、こういう行動が良い、と教える代わりに、

こんな患者さんにはどんな風に接するといいいのだろう？  
どのような行動を取ることができるのか？  
という具合に問いを共有するのです。



問いかけられると人は、自分で考えます。その結果、斬新なアイディアが出たり、スタッフ自身の対応力が上がったりします。「問い」方式は時間もかかりますし、もちろん、場合によっては、教えることも大切ですが、「教えること」と「問うこと」とを使い分けることで、スタッフの能力を伸ばし、可能性を引き出すことができます。

### ■コーチングTIPS■ フィードバックを活かすためのポイント（一部抜粋）

フィードバックは、実際の行動や影響が、自分が意図していることとどのくらい違うのかを確認する機会であり、同時に、自分では気づくことのできない自分の行動や影響に気づく機会でもあります。しかし、そのような有効なフィードバックも、伝え方や受け取り方を間違えると攻撃になりかねません。ここではフィードバックを活かすためのポイントを「伝え方」「受け取り方」の2つのポイントで確認しましょう。

#### フィードバックを伝える際のポイント

- フィードバックの形を借りた忠告にならないこと**：フィードバックを取り入れて行動を変えるかどうか、その選択権は受け手にあります。「あなたは〇〇すべきだ」という忠告にならないよう、十分に注意しましょう。
- 行動変容が可能な内容であること**：受け手が、それを材料にして、具体的に行動に取り入れられることが大切です。また、時間が経過してからのフィードバックも受け取りにくいものです。フィードバックは早いタイミング伝えましょう。
- 自分の責任で伝えること**：「普通はこうだ」「みんな、そう言っています」というような、自分に責任のないコメントはフィードバックではありません。大切なのは自分の責任で伝えるということです。
- ゴールを共有していること**：必要性の感じられないフィードバックは、受け取りにくく、攻撃とみなされることもあります。例えばゴールを共有していると、フィードバックはゴール達成のための材料となり、受け取りやすくなります。

#### フィードバックを受け取る際のポイント

- まずは黙って聞く**：フィードバックの内容によっては、途中で反論したり、言い訳をしたくなるかもしれません。しかし、まずは黙って、最後まで聞きましょう。受け取るか受け取らないかを決めるのは、それからでも遅くありません。
- 自分から求める**：自分からフィードバックを求めることで、主体的に受け取ることができます。また、フィードバックを受けた際に、次のように返すことで、フィードバックに対して主体性を保つことができます。  
「もう少し具体的に言ってください。」 「正直に言ってくれて、ありがとう。」 「とても役に立ちました。」

□■□ 次回予告 □■□ 第11回は「集中トレーニングでコーチングスキルを磨け！」です。お楽しみに。