

問診コーチングアドバンス 第3話「問診、そのとき！」

■今回のあらすじ■

ここまで身に付けたコーチングスキルを活かしても、問診でうまくいかないケースがあることを発見し、悩む藤野江医師。そんな医師に幸野コーチが提案したのは、「イメージ」の力を問診に活かす方法だった。

■今回の学びのポイント■

ポイント1：イメージをもってコミュニケーションをはじめる

レモンを思い浮かべると口の中が酸っぱくなるように、人は、イメージに大きく影響されます。ですから、誰かと会話をする前には、どんなイメージをもって会話を始めるか、がとても重要です。



何のイメージももたずに会話に入り込んでしまうと、相手の言葉や態度に影響されてしまい、会話における当初の目的が達成しにくくなってしまいます。

会話の目的、自分が相手に伝えたいと思っていること、相手とどのような関係を築きたいと思っているのか、注意した方がいい自分の態度や言葉の選択、相手が否定的だったときの対応について、さまざまな角度でイメージしておくのです。

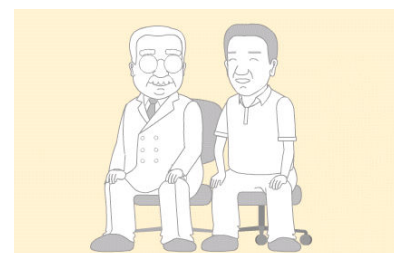
人と話す最低5分前には、こうした会話全体のイメージを、自分の中でイメージしておくことで、思ったとおりの会話を作り出すことができます。

ポイント2：イメージを瞬時につくる方法

しかし、さまざまな視点を常に覚えておくのはなかなか難しいものです。そんなときには、瞬時に思い出せるように1つのイメージに凝縮しておくことが有効です。

ある絵を思い浮かべて問診をすることで、うまくいくようになった医師のケースをご紹介します。彼は患者さんに誠実に答えたい一心から、相手と真正面に向き合って、真剣に対応するイメージをもって問診していました。しかし、そうすると「きちんとしなくてはいけない」という緊張感が高まり、患者さんとうまく会話できないときには、自分が責められているような気持ちになり、どんどんストレスが溜まってしまいました。

ある時、彼は会話に対するイメージを右の絵のようなイメージに切り替えることを試しました。横に並んで座り、患者さんの病状や困っていることを共に考えるようなイメージです。するとストレスは減り、会話を通して患者さんと信頼関係を築けるようになりました。それから彼は毎日、問診を始める前にこの図をゆっくりと思い描いてから問診を始めるようにしました。



このように絵にイメージを凝縮することで、瞬時にイメージを作り出すことができます。また、イメージするだけでなく、座る椅子の角度を調整したり、カルテやレントゲン写真を、先の図のように患者さんと一緒に見たりすることでイメージを実現するのも有効です。他にも、問診の前に「私はあなたの味方」と心でつぶやいてから会話を始める、というように、絵の代わりに言葉にイメージを凝縮する場合もあります。

ポイント3：自分自身との会話を活用する

人は目の前の人とコミュニケーションするとともに、自分自身ともコミュニケーションをしています。そんな自分の内側での会話を活用することで、目の前の人との会話がさらにうまくいくようになります。そのときに有効なのが「質問」です。たとえば、会話の前にイメージを作り出すときにも「この人とどのような関係を築こうか？」といったように、私たちは自分自身に質問を問いかけます。

「問診がうまくいったかどうかは何で測るのか？」、

「自分自身が問診のときにいい状態であるために
普段から心がけるといいことは何か？」、

「目の前の患者さんは何を求めているんだろう？」、

このように自分に問いかけることで
うまくいく質問をリストにし、
問診のときに自分に問いかけることで
イメージどおりの会話を作り出すことができます。



■コーチングTIPS■ コーチング用語辞典3 「サークル・オブ・エクセレンス」

プロ野球選手がバッターボックスに立つ前に決まった動作を行ったりするように、自分自身のパフォーマンスを引き出すルーティンを毎回の問診の前に行うことで、少しずつイメージに近づいた問診ができるようになります。サークル・オブ・エクセレンスもその一つ。何かを始めようとするときに、自分の状態にいったん区切りをつけ、エネルギーを高める方法です。仕事で緊張する場面に入る前、1日を始める朝など、いろいろなときに使えます。

第1ステップ：自分の目の前に直径1メートルくらいの輪をイメージします。そして、その中に自分のよい状態（エネルギーに溢れている、上手くやれているなど）をイメージします。

第2ステップ：輪の中に自分のよいイメージがしっくりきたら、いよいよその輪の中に入ってみます。つまりエクセレントな状態の自分のイメージに入るわけです。第1ステップのイメージが気持ちよくできていれば、呼吸が深くなったり、顔がリラックスして緩むのを感じたり、全身のエネルギーが高まったりします。

これでおしまいです。要する時間は数秒から長くても1分程度です。たったそれだけの投資が、その後のコミュニケーションを大きく変えます。ぜひ、診察の前のルーティンとして試してみてください。

□■□ 次回予告 □■□

第4回は「あなたの一番近くの味方」。

いよいよ「コーチ型医師」から「コーチング型医院」へとコーチングの影響範囲を広げていきます。