

## 問診コーチングアドバンス 第8回「続・6つのステップ」

### ■今回のあらすじ■

前回学んだコーチング・フローの前半3つのステップを問診に活かし、患者さんの行動を引き出し始めた藤野江医師。そんな彼に、幸野コーチはさらに行動を引き出す、後半6つのステップについての解説を始めた。

### ■今回の学びのポイント■

#### ポイント1：ギャップの分析

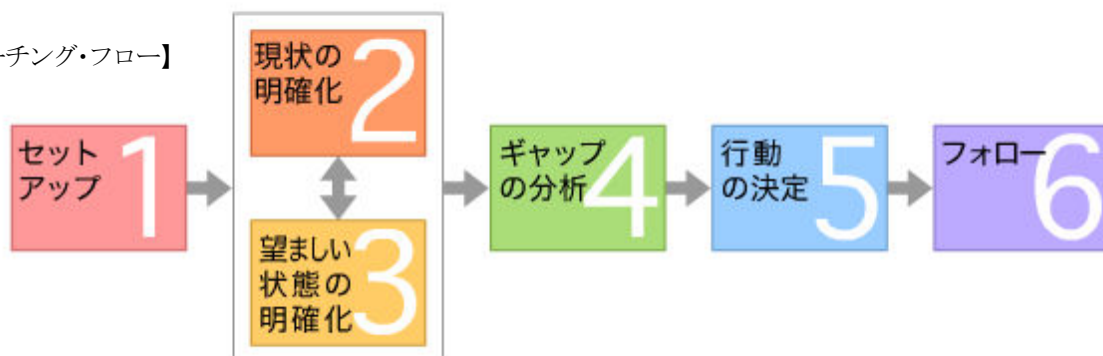
このステップでは、「現状」と「望ましい状態」のギャップがどのように引き起こされているのかを明らかにします。普段あいまいにしていることをはっきりさせると、人は行動を起こしやすくなります。例えば、次のような質問がギャップに気づかせる質問です。

「健康のためにやった方がいいのに、やれていないことは？」

「健康のためにやめた方がいいのに、やり続けていることは？」

しかし、ここでは注意を払う必要があります。「現状」と「望ましい状況」を扱った時点で、本人はそのギャップを十分認識している場合もあります。その場合、ギャップを改めて扱うと相手は「責められている」と感じてしまいます。医療現場に適用する際には特に注意が必要です。このステップでは、自分の病状や自分の責任に直面することになります。患者さんがその負荷に耐えられないと判断するときには、このステップは省略したほうが良いでしょう。ギャップで重要なのは、引き算ではなく、足し算で捉えることです。注目するのは、理想の状態に対して、現状に何が足りないかではなく、現状に何があれば理想の状態に近づくか、です。

#### 【コーチング・フロー】



#### ポイント2：行動の決定

このステップでは、望む状態を実現するための行動を決めます。ここでのポイントは、行動を決めるだけでなく、それができるための環境を揃えることです。「こうしようと思ったこと」と「実際の行動」の間には深い溝があります。頭で理解したからといって、行動に移せるわけではないのです。このとき、「がんばれ！」「根性だ！」「前向きに！」といった叱咤激励はあまり役に立ちません。

この溝が何であるかを解明し、行動につなげるヒントを探すことがこのステップのポイントです。患者さんは病気という状態で、ただでさえ、ストレスや無力感を持っています。そこでまた、決めたことができなかったという失敗体験をさせるわけにはいきません。医療現場でこのステップを用いるときには特に次のことを意識する必要があります。

**1: 行動案だけでなく、それを実行するためのプランも合わせて決める**  
例) そのための時間をあらかじめ確保する、家族に協力を依頼するなど

**STEP 5 行動の決定**

医療現場でこのステップを用いるときには、特に次のことを意識する必要があります。

- 1 行動案だけでなく、それを実行するためのプランも合わせて決める  
例) そのための時間をあらかじめ確保する、家族に協力を依頼するなど
- 2 できないことではなく、できることに目を向けさせる  
無力感を持った患者さんはどうしても「できないこと」に目を向けがちです。そんなときには「できること」に目を向けるというサポートが必要です。
- 3 行動プランを小さく区切り、目標達成を積み重ねさせる  
「できた！」という実感が次の行動へのエネルギーになります。

スタート シーン1 シーン2 シーン3 シーン4 シーン5 コーチングTIPS リファレンス 予告



## 2: できないことではなく、できることに目を向けさせる

無力感を持った患者さんはどうしても「できないこと」に目を向けがちです。そんなときには「できること」に目を向けるというサポートが必要です。

## 3: 行動プランを小さく区切り、目標達成を積み重ねさせる

「できた！」という実感が次の行動へのエネルギーになります。

### ポイント3：フォロー

コーチングで重要なことは、目標を達成するまで関わり続けることです。このステップでは、フォローアップシステムをつくります。まず、行動が決まったら、その結果について、次にいつ話すかを約束し、そして、そのとき、2つのことを行います。

**1: 達成されたことに対する十分な承認と学習** まずは達成されたことを十分承認しましょう。そして、何がうまくいったのかを確認します。そうすることで行動の継続性や再現性が高まります。

**2: 達成されなかったことに対する考察と改善案** 先に決めた行動案はプランにすぎません。実際に行動に移すと予想外の障害に出会うことも少なくありません。達成されなかったことをそのままにしておくとは失敗体験になります。しかし、何がうまくいかなかったかを振り返り、次の行動につなげれば、それは前進となります。

### ■ コーチング TIPS ■ コーチング・フローを活用するために

#### ● フローではなく、目の前の人に意識を

「フローを意識して会話をするぞ！」と意気込むと、目の前の相手ではなく、フローにばかり意識がいくってしまうことがあります。残念ながら、それでは効果的な会話になりません。やはり一番大切なのは目の前の人です。フローを意識しながらも、意識しすぎないことがポイントです。

#### ● 欲張らず、1つのステップでもOK

6つのステップ、すべてを網羅するのもいいですが、場合によっては1つのステップだけでも十分に機能し、相手の行動を引き出します。特に医療現場では、1つ1つの診療に多くの時間を避けない、また、診療が単発になることもあるでしょう。そんなときは、目的に合わせて、1～2つのステップに絞ったほうが効果的な場合もあります。

#### ● いつ、誰に使うかを判断する

効果的なコーチング・フローも、使う相手や状況を間違えば、相手のストレスを高めたり、リスクになることもあります。このことは常に意識している必要があります。

#### ● イメージが行動を引き出す

行動が起こるのは、未来に対して十分にイメージを持つことができるからです。たとえば、「運動することにします」といった患者さんには、次のようなチャンクダウンの質問をしていくことでより具体的なイメージが広がります。

「どんな運動をしますか？」

「どのくらいの頻度でしますか？」

行動を促す場合には、相手が診察室を出たあとのイメージを、どのくらい具体的に持っているかを意識すると効果的です。

□■□ 次回予告 □■□ 第9回は「受賞医院を訪ねて」。過去のコンクール入賞者の医院から学びます。