

問診コーチングアドバンス 第 5 回「こんな患者さんには」

■今回のあらすじ■

具合が悪いわけでも、事態が深刻なわけでもないのに
いつも沈黙が続く定期健診の患者さん。
オープン・クエスチョンなら機能するはず！
そんな想定とは裏腹に続く、患者さんの沈黙に悩むドクターに
幸野コーチが示したヒントとは・・・。

■今回の学びのポイント■

ポイント1：沈黙を共有する

会話は言葉と沈黙によって構成されています。沈黙が訪れると私たちはなんとかそれを埋めようとせつせと話してしまいます。しかし、人は沈黙をしている間に、話されたことを咀嚼したり、次に話すことを練ったりしています。沈黙は実は創造的な会話の要素なのです。沈黙には確かに「言葉」はありませんが、多くの「情報」が含まれています。患者さんの表情や沈黙の前後での声のトーンの変化といったノンバーバルな情報が、時には言葉以上のことを雄弁に語ってくれています。



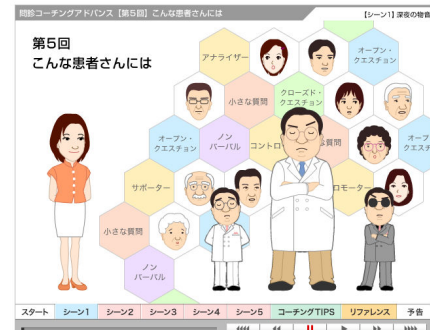
「ゆっくり考えてください。待っていますから。」
このように伝えられることで相手は安心し、一緒に沈黙を味わうことができます。

また、沈黙は7秒待つ、といったように自分でルールを決めておくことで沈黙を受け止めやすくすることができ
ます。

ポイント2：答えやすい質問を用意する

コーチングの基本は引き出すことです。しかし、だからといって、いきなり相手の内側にあるものをぐいっと引
っぱり出すような質問をするのは得策ではありません。

そのような質問に答えるには、自分の意識を内側に深く入り込ませる必要があります。しかし、人の意識は普段
は外側に向いていますから、いきなり内側に意識を向けることを要求されるのは、まだ起きたばかりで体が眠っ
ているときにいきなり大盛りのご飯を食べさせられるような不快感に似ています。相手との深い親密感がなけれ
ばなおさらです。



沈黙が会話の一部だという認識が持てるようになれば、
それはお進歩です。次のステップは沈黙を積極的に創り出し、
活かすことです。

沈黙という、普通は偶発的に起こる「間」を、相手から引き
出すためのかけがえのない時間に意図的に変えるのです。

とはいえ、沈黙が訪れると人は緊張します。沈黙は人に何か
が足りない、と感じさせるからです。そんなときは相手にこ
んな風に伝えてみましょう。

人は不快なことは基本的にしたくないわけですから、
まずは相手の意識を答えやすい質問で慣らす必要があります。
相手が抵抗感なく答えられる質問をいくつかして、
そして意識を徐々に内側に入れていきます。



幅跳びで遠くまで飛ぶには助走が必要のように、
相手から多くを引き出すには、まず必ず答えられるような小さな質問からしていく。これが鉄則です。

■コーチングTIPS■ コーチング用語辞典5 「未完了」とは？

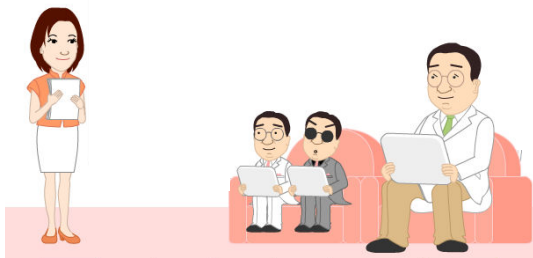
未完了とは、「やろうと思ってやっていないこと」や「やめようと思ってやめていないこと」、つまり、自分自身の中で未解決のままになっていることです。来た手紙に返事を書いていない、借りているお金を返していない、取れたボタンをつけていない等、小さな気掛かりであっても、それをいくつも長時間抱えていくと私達のエネルギーはダウンしていきます。「未完了」が増えれば増えるほど人は重たくなり、行動が起こりにくくなります。

また、未完了が溜まっていくと目の前の人よりも自分の「気がかり」に意識が集中してしまい、コミュニケーションの質は下がってしまいます。よいコミュニケーションを行なうには未完了を完了し、エネルギーのある状態で相手に向き合う必要があります。

とはいえ、生活していれば大小さまざまな未完了が起こります。ですから「未完了」を常につくらないように努力することはあまり現実的ではありません。大切なことは、自分が抱えている未完了に気づき、未完了が多いときにはそれを完了させることに取り組むことです。

目の前の人とのコミュニケーションに集中できないと感じたら、自分の未完了に目を向けてみてください。

次のリストは人が抱えがちな未完了のリストです。
時々このリストを使って自分の状態を測ってみてください。



- ☐ 身の周りの整理整頓ができていない
- ☐ 悩みごとがある
- ☐ 自分自身のために使える時間を十分に持っていない
- ☐ 約束したままになっていることがある
- ☐ 出していないメールや手紙がある
- ☐ 借りたままになっているものがある
- ☐ よくない雰囲気になったままのスタッフや患者さんがいる

□■□ 次回予告 □■□

第6回は「こんな患者さんには2」。
引き続き、うまくいかない問診を題材に円滑なコミュニケーションのコツを学んでいきます。