

SKILL UP! コーチング

～患者さんとの対話力を磨く～

第4回 質問をデザインする

大橋 健

Ken Ohashi

国立がん研究センター中央病院 総合内科・歯科・がん救急科 科長
同 東病院 糖尿病腫瘍外来

医者の質問と コーチの質問

今日の診療では、患者さんにどんな質問をしましたか？ 患者さんの体調や、食事・運動のことなど、たくさん質問したはずですよ。

「その症状はいつからですか？」

「食事療法は守れていましたか？」

「ご家族に糖尿病の方はいますか？」

言うまでもなく、医者から患者さんに質問をする行為は「問診」と呼ばれ、短時間で効率よく患者さんから情報収集する力、すなわち「問診力」は基本的な臨床スキルです。

一方、コーチングでも「質問」は最も重要なスキルの1つ。今回は、私たちの「問診」とは一味も二味も違う、コーチの「質問」について考えてみましょう。

誰のための質問か？

医者の問診とコーチの質問の最も大きな違いは、誰のための質問か、ということです。ふつう、質問といえば自分が知りたいことを尋ねるもので、「自分のための質問」といえるでしょ

う。問診も然りです(もちろん、患者さんのために問診するわけですが)。

これに対して、**コーチの質問は「相手のための質問」**といわれます。コーチからの質問がクライアントの内省を促し、気づきが生まれるのがコーチングの仕組みだからです。そのためには一般的な情報収集の質問とは異なる、戦略的な質問のデザインが必要になります。

質問の基本パターン： クローズド・クエスチョンと オープン・クエスチョン

質問には、クローズド・クエスチョンと、オープン・クエスチョンがあります。

クローズド・クエスチョンはイエス・ノーで答えられる質問です。さらに、「お酒はどれくらい飲みますか？」など、相手にとってはあらかじめ答えが決まっている質問も、コーチングでは広義のクローズド・クエスチョンとして扱います(答えが限定されているので「限定質問」ということもあります)。

問診はクローズド・クエスチョンの連続です。医者は「まずこの点を確認して、その次はこの質問を……」と

頭脳をフル回転させながら質問します。しかし、患者さんの方はただ「はい」、「いいえ」、「3日前からです」などと答えるだけ。答えやすい反面、気づきは生まれにくいでしょう。気をつけないと、尋問されているような印象を与えることもあります。

オープン・クエスチョン を活用する

一方、オープン・クエスチョンは、「インスリンを始めることについてどう思いますか?」、「食事療法で一番難しいのはどんなことですか?」、「どんな工夫ができそうですか?」のような質問です。オープン・クエスチョンは、相手の思考のスイッチを入れます。考えや気持ちを自分の言葉にし、それを自分自身も聞く過程が気づきを生むのです。したがって、コーチングではオープン・クエスチョンを多用します。本連載第2回で紹介した「患者中心の面談のための質問例」もオープン・クエスチョンでした。また、第3回で紹介した「同じキャンバスに向かう」聴きかたのためにもオープン・クエスチョンは不可欠です。