

SKILL UP! コーチング

～患者さんとの対話力を磨く～

第7回 コーチングの「形(かたち)」

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

流れを意識した戦略を

これまでコーチングの基本的な考え方と、「効果的な質問」や「承認」など代表的なコーチング・スキルを紹介してきました。スキルについては**楽器やスポーツの練習と同じ**で、「習うより慣れる」です。慣れるまでは、とにかく色々なスキルを診療の中で試してみてください。

しかし、反射的に個々のスキルを繰り返すだけでは、一問一答の繰り返しになったり、患者さんの話を一方的に聞くだけになったりしがちです。限られた診療時間の中で患者さんの行動変容を支援するためには、**全体の流れを意識したコーチとしての戦略**も必要です。

そのために大切なのがコーチング・フロー。コーチング・フローとは、コーチングを進める際の1つの「形(かたち)」です。武道の「**型(かた)**」と言ってもいいでしょう。

コーチング・フローの実際

コーチング・フローは、ざっくりしたものから詳細なものまで様々に定式化されていますが、今回は代表的なものをご紹介します(図)。

●ステップ0: セットアップ(プレコーチング)

セットアップはコーチングを始めるための準備です。プレコーチングともいいます。

患者さんが安心して話せるような雰囲気作りや、ラポール(信頼関係)を築くことが重要なのは言うまでもありません。挨拶や自己紹介、身だしなみや話し方など、ふだんの診療でもすでに配慮していることでしょう。

コーチングを意識した診療にしたいと思うなら、セットアップとして、そのことをあらかじめ患者さんに説明し、合意を得ておくことが重要です。医者側の側がコーチングする気満々でも、患者さんはふつう、そんなことは予想していません。患者さんは、これまでにかかった医者のスタイルや一般的な診療を想定しているものです。中には、「また怒られちゃうかな……」と心配している方もいるでしょう。

「あなたはどうしたいですか?」なんていきなり質問をしたら、びっくりさせてしまいますよね。つまり、「いきなりコーチング」にならないようにするためのセットアップなのです。

私たちから一方的に問題点を指摘して指導するのではなく、患者さんの興味や気かりに基づいて面談のテーマを決めること、そして、糖尿病の治療のためにお互いに知恵を絞る関係であることを先生自身の言葉で伝