

SKILL UP! コーチング

～患者さんとの対話力を磨く～

第10回 応えかたのバリエーションを増やす

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

コーチングの反射神経を磨くには？

これまで様々なコーチング・スキルや、コーチング・フローについてお伝えしてきました。実際の診療の中でコーチングを活用するためには、患者さんの一言一言から何を受け取り、それに対してどう反応すべきか、**瞬時の判断力と反射神経**が求められます。スキルアップのためには実践あるのみ！ なのですが、今回は**1人でもできるトレーニング**をご紹介します。

それは、患者さんのある1つの発言に対してどんな応えかたができるか、**できるだけ多くのバリエーションを考えてみる**、という方法です。

次の一言、どうしますか？

糖尿病初診外来を受診した63歳の女性が、始めにこんなお話をされました。

「いやぁ参りました。去年までは全部『異常なし』だったのに、今年は**血糖値が高い**って言われて。私も年なんですかね……」

先生なら次の一言、どうお応えになりますか。研修会でもよくやっていただくのですが、

コーチング的な反応に限らず、ゲーム感覚で色々と考えてみてください。

①「いえいえ、まだまだお若いですよ」

日常会話的なパターンです。アイスブレイクのつもりでこう応えることもあるでしょう。ただし、「年なんですかね……」に秘められた患者さんの思いをスルーしてしまうことになるかもしれません。

②「なるほど。血糖値が高いと言われた」「去年まで『異常なし』だったのに」「年なんじゃないかと」……など

いわゆるオウム返しです。どの言葉を返すかで、患者さんの次の一言が変わる可能性がありますね。

③「そうですか。血糖値はいくつでしたか？ 今日**は健診結果をお持ちですか？**」

単刀直入に糖尿病の診断や血糖値のデータに焦点を当て、医者としての判断のために必要な情報を収集しようとする反応です。医者にとっては当たり前の問診ですが、他のパターンももっと考えてみましょう。

④「去年までと何か変わったことがありましたか？ 例えば、**体重が増えてしまったとか**」

これも③と同様に情報収集のための質問です。相手の問題点やマイナスの部分に注目し、解決につなげようとする対応です。

⑤「**糖尿病ってどんな病気かご存知ですか？**」