

「コーチングを活かしたスタイル別かわり」

講師 医療法人 大石内科クリニック
院長 大石 まり子先生

コーチングとは

相手が自ら考え行動する力をコーチが対話して引き出し（一緒に探究し）、相手の目標実現や問題解決と成長を支援するコミュニケーション技術です。

医療の現場では、医師が「～するといいですよ」と知識や情報を伝え、患者さんは、納得がいなくても「はい」と答える、医師は教える人、患者さんは教えられる人という関係が成り立っている傾向がありました。しかし、従来の一方通行のコミュニケーションでは、行動変容が起こらない事がわかってきました。

コーチングによる患者行動の変化

医療者の指示、命令に従うという「医療者が糖尿病を管理する」という医療は、患者さんは指示されるだけで受け身になります。そこに、自発的な行動を引き出すコーチングを取り入れることで、医療者は患者さんを援助し、患者さんは自分で治療を選択して、糖尿病を管理するようになり、承認されることで自己効力感が高まります。

患者さんが、自分の病気と向き合うためには医療者を信頼し、心を開く必要があります。人が心を開く時は、相手が自分にとって味方であり、安全な人であると感じた時で、そのためにやるべきことは次の2つです。

1、無意識に発している言葉以外のコミュニケーションに意識を向ける。

- ① 言語以外のノンバーバル（非言語）コミュニケーションには視覚（身だしなみ・表情・視線・身のこなし）、聴覚（声のトーン・言葉づかい・話すスピード・挨拶）などがあり、これらは、相手との関係性に大きく影響します。
- ② コミュニケーションスタイルに合わせる。コミュニケーションスタイルとは、他人とのコミュニケーションの取り方の「傾向・好み」のことを言います。このスタイルがずれると相手のイライラや反発につながりやすくなります。自分のコミュニケーションスタイルを知ることによって相手に合わせて調整ができます。また、相手のスタイルが理解できると、相手に合わせた関わり方ができ、相手の本音を引き出しやすくなります。

「タイプ分け」診断 質問項目（簡易版）を用いて、4つのコミュニケーションスタイル（コントローラ・プロモータ・サポーター・アナライザー）分けを行い、

コミュニケーションタイプの特徴やアプローチ法、相手のスタイルを見分けて、相手に合わせた面談開始時の会話などワークを交えながら学ぶことができました。

2、相手に興味関心を持ち、否定せずに最後まで耳を傾ける（傾聴と承認）。

【傾聴のスキル】

- ①ノンバーバル（うなづき・相槌・笑顔・視線を合わせる）
- ②ページング（話すスピード・スタイル）
- ③リフレイン（キーワード・気持ち・語尾）

【承認】

承認は、ただ褒めるというだけではなく、挨拶をする・声をかける・覚えている・気づいたことを伝える・仕事を任せる・意見をもとめるなど、相手を認めることです。

承認には、「結果を伝える承認」「事実を伝える承認」「気持ちを伝える承認」などレパートリーがあります。相手のスタイルに合わせて、相手にフィットする承認をすることが大事です。

コーチングの技術

「聴く（傾聴）」「承認する」など、信頼関係を築く技術でセットアップし、さらに「質問する」「伝える（情報提供）」ことで、相手の気づき・変化を促す会話につなげていきます。

「質問する」ことには、大きな意味があります。質問されなければ考えもしなかったことが、質問されることで、意識が内側に向き、わかっているつもりでやっていたことが、「自分が考え違いをしていたのかも」「別のやり方をやってみてもいいかも」と、自ら行動を始めます。質問についての注意点は、一問一答にならないように、また相手に自由に話してもらい、指導者が話し過ぎないことです。大人は、自分にとって価値ある情報だと思えば初めて関心の扉を開きます。相手から質問をされた時に、必要としている情報を伝える事が大切です。

（文責 地活 松岡幸代）

