

記念すべき PCI フェローコースのもっとも初めのプログラムであったコーチングについて最近、そのような書籍などが売られていることは知ってはいましたが、実際に読んだり勉強したりすることがなくこのような機会を設けて頂いて非常に有用でした。

医師同士だけではなく、医師 - 患者、人間 - 人間とあらゆる場面においてとても役立つスキルの一つだと思います。実際に臨床ではなかなか言うことを聞いてくれない患者様にも遭遇することが多々ありますが今後はこれをもとに会話・コミュニケーションを行っていこうと考えます。

内容についてですが、まずは「聴くこと」。どのような内容であれ、相手の言うことをしっかり聴いていく。ここには自分の考えは入れないようにし(ゼロポジション)、相手の視線にあわせて傾聴する(ペーシング)。これに加え、頷きや相づちを合間にいれることで相手に対して信頼感・安心感をもってもらえる。そしてオウム返しを行い、相手に話をちゃんと理解して聴いていることを分かってもらう。

次の段階は「質問する」ことである。クローズ型の質問は避け、相手を否定せず肯定的に質問していきやる気などを引き出していく。そして漠然として答えが多いと思われるが少しずつ自分の言葉でほぐしていってもらえる質問をする。ここまでくれば相手は信頼をもって、こちら

の話を聴いてくれるようになってきていると思われるので、「伝える」ことを行っていく。「伝える」際も断定的な判断をするのではなく、相手の行動により自分自身が思うこと(うれしさなど)を主観的に伝えていく。このことで相手は認められていると感じる。人間は誰も自分がみてもらっている・認めてもらえているということに喜びを感じ、それに応えようとする生き物である。それを必ず口にして直接伝えることにより相手のやる気を出させていく。

ここはなかなか日本人的発想では難しいと思われるが今後、意図的に行っていきたいと思う。

そして応用編では、そのやる気を出させるとしても具体的なゴールを設定し、そのためにはどのようなプロセスで行っていくのが良いのか・現実とのギャップがどれくらいあるのかを気づいてもらう。そのプロセスを進む中で随時、こちらがバックアップしていく旨を伝え、アクションを起こしていってもらえるようにする。

以上が簡単ではありますがまとめとなります。意外と簡単そうにみえて実際にすると難しいと思います。

今後、常に念頭に置き行動し、自分と相手と相乗効果で関係がよくなり、よりよい行動を起こせる環境作りに参画できればと考えています。