

# 糖尿病コーチングの技： コミュニケーションタイプを知る

～タイプに合わせたコミュニケーションで  
苦手な患者さんに向き合う～

医療法人 大石内科クリニック  
院長 大石まり子

# コーチングの3原則・・・

## ① 双方向性：

対等の関係、相手の価値観・意見を尊重した会話をする。

## ② 個別性：

人はそれぞれ違うので、相手に合わせた、相手が受け取りやすいコミュニケーションをとる。

## ③ 継続性：

相手が行動し、目標達成するまで、フォローする。

# 4. コミュニケーションタイプ

行動・決断が早い

左上

右上

**コントローラー**  
結果が大事  
判断



**プロモーター**  
楽しさが大事  
影響



理論・  
根拠

**アナライザー**  
根拠が大事  
正確



気持ち  
感情

**サポーター**  
調和が大事  
合意



左下

行動・決断がゆっくり

右下

# 左上タイプ: コントローラー

結果が大事  
自分で判断する  
目的のために動く

|               |  |
|---------------|--|
| 話し方の特徴        | 短刀直入・断定的な話し方<br>堂々としている<br>結論から話す  |
| 基本姿勢          | 保身的な態度を嫌い、正直、あけっぴろげな性格<br>人の話を聞かず、結論を急ぐ<br>人をなかなか信用しない<br>決断力があって、ペースが早い<br>優しい感情を表すのは苦手、人からはよく怖がられる<br>自分が判断して決めることを大切にしている<br>自分をコントロールしようとする人には反発する |
| やってはいけないアプローチ | 回りくどい話し方<br>指示的・威圧的な態度<br>細かな質問をする   |
| 望ましいアプローチ     | 短刀直入に、ポイントを示す<br>自分でやってもらって、最後に相談する<br>教えてもらう気持ちで接する   |

# 右上タイプ: フロモーター

楽しさが大事  
人に影響したい・中心でいたい  
気分で動く

|               |   |
|---------------|---|
| 話し方の特徴        | 身振り・手振りが多い<br>楽しそうに話す<br>相手を巻き込んで、熱い感じ  |
| 基本姿勢          | 良く話すが、人の話はあまり聞かない、飽きっぽい<br>社交的で、オープンな雰囲気<br>人のモチベーションをあげるのが好き<br>アイデアが豊富で、創造力がある<br>変化・混乱に強く、順応性がある<br>事を仕切るのが好きで、得意である |
| やってはいけないアプローチ | 否定的な言動<br>意見の押しつけ、命令<br>同じことの繰り返し・単調な話<br>反応がない   |
| 望ましいアプローチ     | 質問でアイデアを引き出す<br>相槌や承認(ほめる)をしてモチベーションを上げる<br>やり方は任せる   |

# 右下タイプ: サポーター

調和が大事  
合意したい  
感情で動く

|               |  |
|---------------|--|
| 話し方の特徴        | 前置きがあって、ていねいな話し方<br>優しい調子で、気持ち中心<br>話が長い   |
| 基本姿勢          | 人を援助することを好む<br>相手から感謝されることを無意識に期待している<br>人の気持ちを読むのが得意<br>リスクを冒すのが苦手<br>同意していなくてもNoと言えない<br>目標・結果よりもプロセスに関心がある<br>決断に時間がかかる |
| やってはいけないアプローチ | 威圧的な態度<br>争いや対立<br>関わりが少ない   |
| 望ましいアプローチ     | ねぎらい、ていねいに話す<br>丸投げにせず、途中経過もフォローする   |

# 左下タイプ: アナライザー

根拠が大事  
正確であいたい  
理由と納得で動く

|               |  |
|---------------|--|
| 話し方の特徴        | 客観的・論理的・具体的な話し方<br>一見無口で、表情を変えない   |
| 基本姿勢          | 状況の観察・情報収集と分析・計画を立てるのが得意<br>感情表現は苦手<br>大勢でいるのが苦手で孤立しても苦にならない<br>行動は慎重で、決断に時間がかかる<br>変化や混乱に弱い<br>粘り強い |
| やってはいけないアプローチ | あいまいな言い方や適当な指示<br>根拠のない説明<br>割り込みや途中の口出し<br>いきなりの変更  |
| 望ましいアプローチ     | 目的・方向性・具体的な計画を最初に提示する<br>結論を急がせずに最後まで聞く  |



# タイプを見分けるチェックリスト

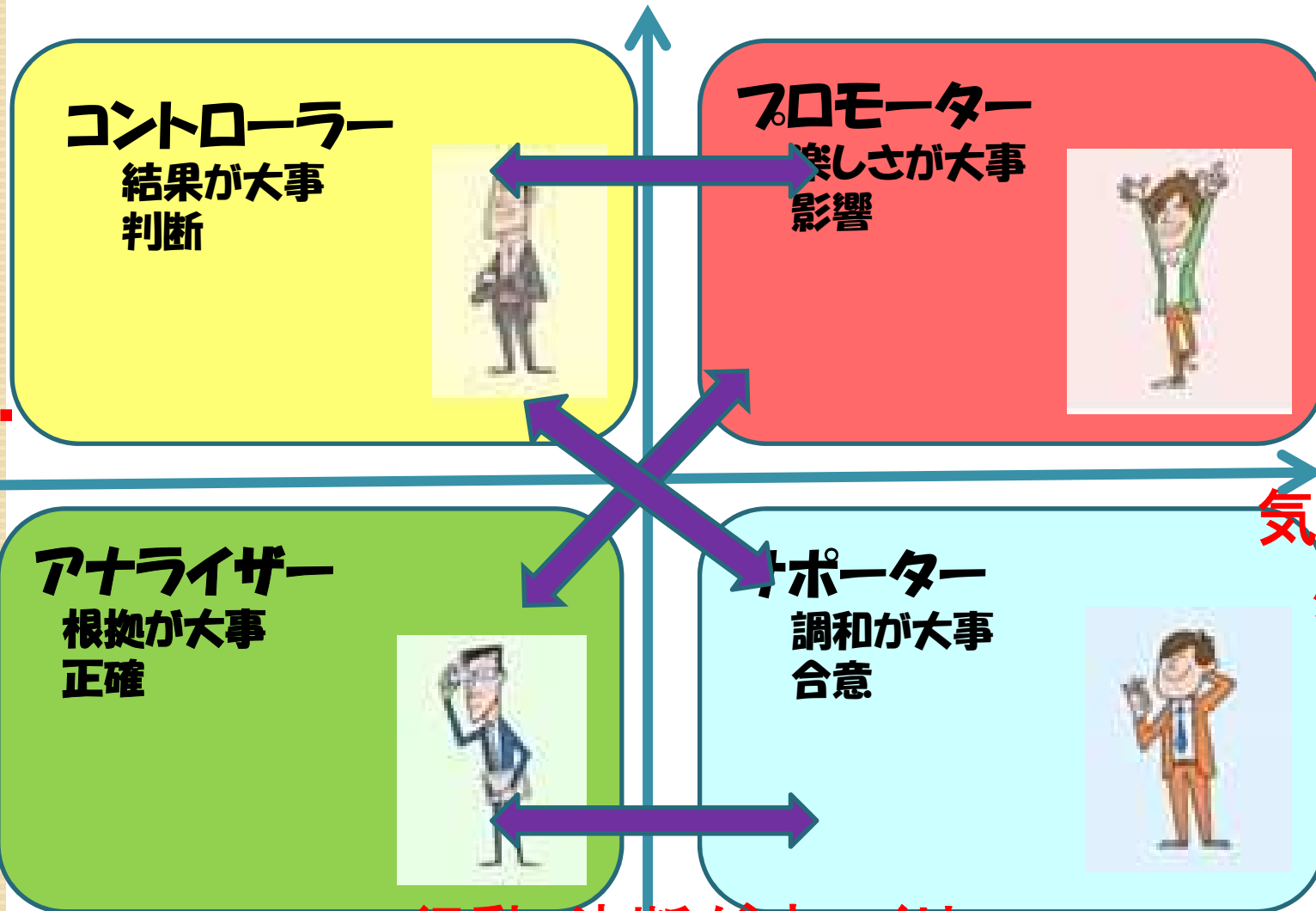
|      | 左上<br>コントローラー | 右上<br>プロモーター   | 右下<br>サポーター | 左下<br>アナライザー |
|------|---------------|----------------|-------------|--------------|
| 話す速さ | 速い            | 速い             | ゆっくり        | ゆっくり         |
| 話の長さ | 短い            | 長い             | 長い          | 長い           |
| 声の調子 | 断言口調          | 抑揚がある          | 穏やか・温かい     | 単調・冷静        |
| 表情   | 頼れそう          | 楽しそう           | やさしそう       | まじめそう        |
| 姿勢   | 腕組み・足組み・硬い    | 身振り・手振り・くだけた感じ | うなづき・相槌     | 直立不動・硬い      |
| スタンス | 要点を話そうとする     | 人に影響を与えようように話す | 期待に応えるように話す | 正確に話そうとする    |

( 鈴木義幸著 : 図解コーチング流タイプ分けを知ってアプローチするとうまくいく より改変 )<sup>7</sup>



# コミュニケーションのタイプ違反

行動・決断が早い



理論・  
根拠

気持ち  
感情

行動・決断がゆっくり

## タイプ分けの落とし穴

- 1つのタイプにのみあてはまることは少ない
- 置かれた環境によって変化することがある
- 相手のタイプを決めつけない

★タイプ分けは相手の特徴を理解し、  
相手の強みを最大限活かすような関わりを  
するために使うのがよい

# コミュニケーションのずれ

ストレス

- ・不安
- ・怒り

エラー

- ・事故

みんな違って、みんないい！



# 参考図書

・ヘルスコーチジャパンのホームページ

・医療コーチングレッスン

鱸 伸子ほか

南山堂

・図解 コーチング流 タイプ分けをしてアプローチするとうまくいく

鈴木義幸

ディスカヴァー

・コーチングのプロが教える「ほめる技術」

鈴木義幸

日本実業出版社

・その気にさせる質問カトレーニング

ドロシー・リーズ

ディスカヴァー

・質問思考の技術

マリリーG/アダムス

ディスカヴァー

・コーチングを利用した糖尿病栄養看護外来

松本一成

中山書店

・受容と和みのコーチング

山本美保・深尾篤嗣

クリエイツかもがわ