

自己決定と自己解決をサポートするコーチング

諏訪茂樹*

The Coaching for Supporting the Self-Decision and Self-Solution of Clients

Shigeki Suwa

School of Nursing, Tokyo Women's Medical University

Coaching is the process of communication supporting the self-decision and self-solution of clients. The principle of coaching was discovered by athletic coaches and has been developed into the skills of management in business as well as the skills of personal consultation.

Since the skill of coaching allows clients to make decision about their own behavior, it will be useful in health care, medical, and social welfare. Moreover, the rights of self-decision, which every client is supposed to have, will be secured.

The main technique of coaching is the posing and answering of the opened questions, which allow one to fully describe the situation. For example, the stages in the coaching process are as follows. In the first stage, after greeting and short chat, to ask his client "What is your matter?"; second, to ask "Why do you think it happened?"; third, to ask "How are you going to solve it?"; fourth, to ask "With what are you going to begin?", and "From when are you going to begin?"; the last, to support the decision of his client.

Coaching is effective only to clients who are mature enough to make decisions through their own experiences, and teaching (providing directions or giving advices) may be necessary for those who are less mature and do not have enough experiences.

*東京女子医科大学看護学部人文社会科学系

キーワード

コーチング coaching

ティーチング teaching

自己決定 self-decision

自己解決 self-solution

I. コーチングとは

「コーチ」という言葉を聞くと、スポーツ競技の指導者を連想する人が多いであろう。確かにコーチングは、スポーツ界が発祥の地である。ただし、プレーヤーに対して大声で指示・命令を出すような、スポーツ界でたびたび見られる指導法がコーチングではない。むしろ、指示・命令型に代わる新しい養成法として、コーチングは登場したのである。

ちなみに、コーチ (coach) という言葉の意味を英和辞典で調べてみると、馬車、長距離バス、乗用車、客車などの意味が載っている (研究社 新英和中辞典 第7版)。つまり、コーチとは本来、人を目的地まで大切に運ぶ物であり、やがて運ぶ物から運ぶ者へと意味が拡大したと言える。

そもそも、誰かから指示・命令された行動に、責任を感じる人は少ない。それに対して、自己決定した主体的な行為には、やりがいと責任を伴い、より確かなパフォーマンスへとつながるのである。また、人から教わったことは、なかなか身にならない。それに対して、主体的に気づいたことは、その後の行動にいかされやすいのである。

コーチングの発端は、テニスのレッスンプロである W. T. ガルウェイが、1970年代に考案したプレーヤーの養成法だと言われている。それは、教えるのではなく、主体的に学ぶことを助けながら、本人の潜在的な能力を引き出す方法であった (W. Timothy Gallwey, 1977)。その後、他の様々な方法が付け加えられて今日に至っているが、つまり、コーチングとは指示・命令や助言によって

答えを与えるのではなく、本人に答えを考えてもらいながら自己決定を引き出し、自己解決を支えていく過程なのである。

コーチングは一方で、自己成長や自己実現を目指す個人を対象とするようになり、いわゆるパーソナル・コーチングとして発展した (Laura Whitworth et al., 1998)。他方で、マネジメントの領域にも取り入れられるようになり、ビジネス・コーチングは今日、隆盛を極めている (Dennis C. Kinlaw, 1989)。

保健・医療や福祉の領域での応用は遅れて、わが国でも導入が始まったばかりである。しかしながら、特に看護管理の領域では早くから注目されることとなり、自立したスタッフの養成法として熱い期待が寄せられている (松下, 1997; 諏訪, 2002)。ただし、コーチングはスタッフ養成法としてだけではなく、利用者 (患者等) の主体的な問題解決行動をサポートするうえでも役立つ (安藤・柳沢, 2002; 奥田・本山, 2003; 柳沢, 2003)。さらに、利用者の自己決定権を保障するうえでも、コーチングを活用することが期待される。

II. コーチング・プロセス

コーチングで要となるコミュニケーション技法は、開かれた質問である。いくつかの開かれた質問を上手くつなげていくことで、本人に解決策を考えてもらい、自己決定を引き出すのである。コーチングの実際はケースによって様々であるが、ここで一つの流れを一例として紹介する (図1)。

1. 問題の明確化

まずは、「こんにちは」と挨拶した後、互いの緊張を解きほぐすことから始める。例えば「昨夜はよく眠れましたか」「ご家族はお元気ですか」などという閉ざされた質問をして、短い雑談を交わすのである。

互いの緊張がほぐれてきたら、いよいよ本題に入る。話題を切り替えるための「ところで」という言葉に続けて、利用者が抱える問題を明確にするために、例えば、「最近、お困りのことは何ですか?」という開かれた質問をする。も

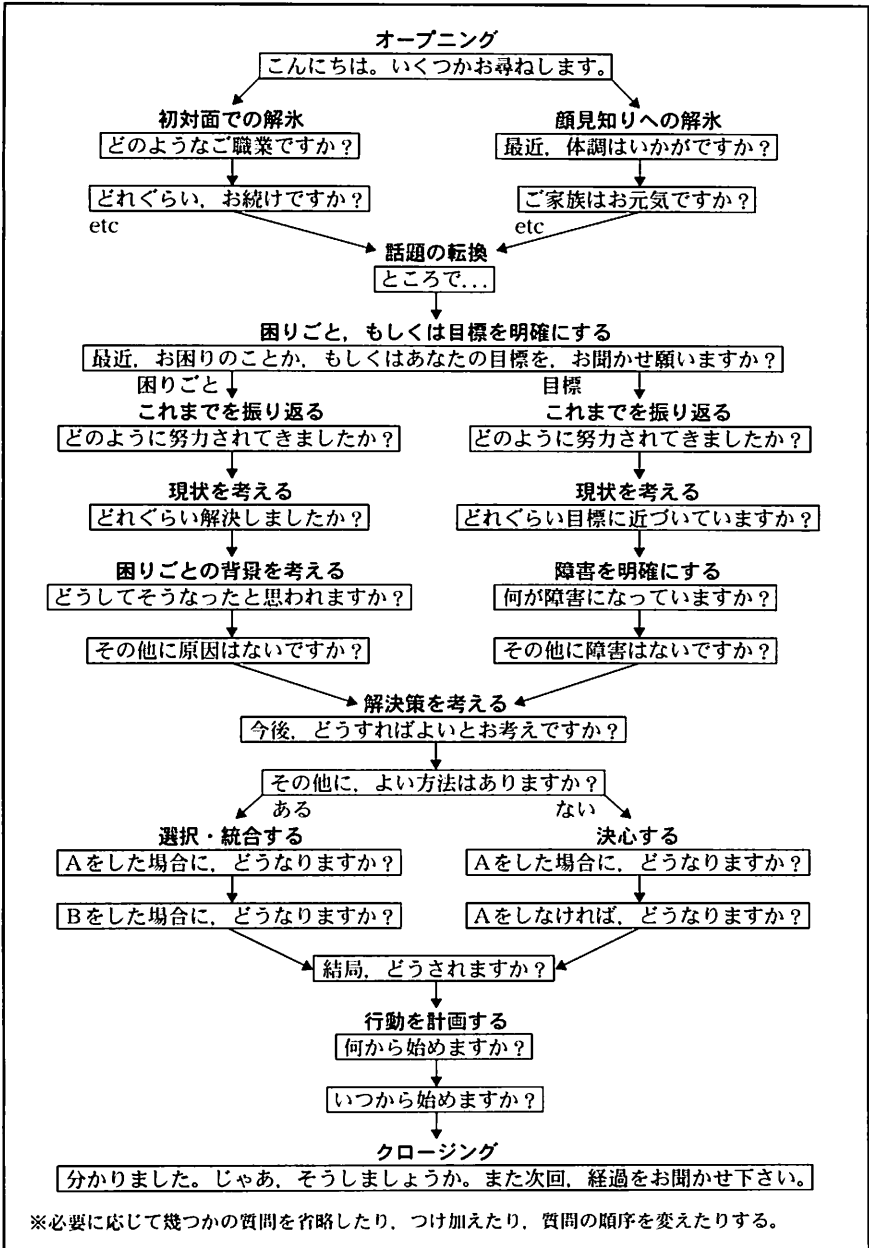


図1 コーチング・プロセス（諏訪，2002より）

しも、漠然とした返事しか返ってこなければ、「もう少し詳しくお聞かせいただけませんか？」と伝えて、さらに詳述することを促す。

また、「ところで」に続けて、「あなたの課題（目標）は何ですか？」と尋ねることもある。そして、「これまで、どのように努力されてきましたか？」とか「どれくらい達成できましたか？」と続け、問題をさらに明確にしていくのである。

2. 背景の考察

問題が明確になったところで、その背景を考えてもらう。問題の背景を十分に考えれば、解決策も考えやすくなるからである。

困りごとを語った利用者には、例えば「そもそも、どうしてそうなったと思われませんか？」と尋ねて、問題の原因を考えてもらう。また、課題（目標）を語った利用者には、「何が障害になっていますか？」と尋ねて、達成できない原因を考えてもらう。

利用者の応えがすぐに返ってきても、安易に次の段階へと進まない方がよい。「他に原因は考えられませんか？」と尋ねれば、さらに根本的な原因に気づくこともある。また、原因が数多く出てくれば、解決策の選択肢も増えることになる。

なかなか応えが返ってこない場合には、一つの裏技を使うこともできる。例えば、「私の意見を一つ、お話しても宜しいですか？」と尋ねて、利用者の同意を得る。そのうえで、「～という原因も考えられますが、それについて、どう思われますか？」と尋ねる。このような言い方をして、あくまでも利用者の考えを引き出そうとするのである。

3. 解決策の考察

問題の背景を十分に考えたところで、いよいよ解決策を探る段階へと進む。例えば、「どうするのがよいと、お考えですか？」という開かれた質問により、問題解決の方法を利用者から引き出すのである。

背景の考察と同様、すぐに応えが返ってきても、やすやすと次の段階へ進まない方がよい。「その他に、よい方法はありますか？」と尋ねれば、多方面から考察することになり、よりよい解決策を引き出すことにつながる。

先述の裏技は、この段階でも使うことができる。例えば「～という方法も考えられますが、あなたはどう思われますか？」と尋ねるのである。ただし、これはあくまでも裏技であり、最初から安易に多用してはならない。

もし、複数の解決策が出てきた場合には、「どの方法が最も効果的だと思いますか？」と尋ねるとよい。あるいは、「どの方法が最も現実的だと思いますか？」と尋ねて、利用者自身に選択してもらうのである。

AとBという二つの選択肢があって、容易には結論を出せない利用者もいる。そのような利用者には、「Aを選んだとして、どのようなことが予測されますか？」と尋ねた後に、「Bを選んだ場合には、いかがですか？」と尋ねる。こうして、どちらの場合も具体的にシミュレーションしてもらい、そのうえで「結局、Aにされますか？ それとも、Bにされますか？」と聞けば、利用者自身の自己選択を引き出すことにつながる。

また、解決策が一つしかなく、それを行うか否かという、決心の問題を抱える利用者もいる。そのような利用者には、「そうしたとして、どのようなことが心配ですか？」と尋ねた後、「そうしなかったとして、今後、どうなると思われますか？」と尋ねる。こうして、どちらの場合もよく考えてもらい、そのうえで「結局、なさいますか？ それとも、やめておきますか？」と尋ねるとよい。

4. 解決行動の計画

最も現実的で効果的な解決策が分かったとしても、すぐに行動に移せるとは限らない。「分かった」ということと、「できる」ということは、そもそも異なるのである。したがって、解決が急がれる問題では、実際に行動へと移せるように、さらに詳しく計画を立てることとなる。

「心がけます」という漠然とした自己決定では、なかなか成果は上がらない。

行動計画を立てる際には、まず何から始めるのかを、具体的に確認しておく必要がある。明日からでも、今からでも、すぐに行動に移せる程度にまで、解決行動を具体化しておく方がよい。

また、「様子を見て、そのうちに取り組みます」では、実行されないことがめずらしくない。したがって、いつ、どこで、誰に実行するのかも、確認しておくことが大切である。

5. 自己決定の支持

解決策が分かり、解決行動を具体的に計画できたところで、「分かりました。じゃあ、そうしましょう」と伝えて、利用者の自己決定を支持する。そして、「また、次回、経過についてお聞かせ下さい」と伝えれば、実行に向けた利用者の動機づけをさらに強化することにつながる。

次回の日時を設定するか否かは、問題にもよる。1回のコーチングで解決する些細な問題や、メールもしくは電話で経過を確認するだけで十分に解決する問題もある。それとは逆に、背景に長年の生活習慣などがあり、何回かのコーチングを継続しなければ、実際には解決しない問題もある。

6. 2回目以降

コーチングを継続する場合には、2回目以降も、挨拶と短い雑談から始める。そして、「ところで」という言葉に続けて、「前回うかがった問題は、どれぐらい解決しましたか?」と尋ねることになる。

いったん自己決定した解決行動が、たとえ実行されなかったとしても、利用者を買めたりはしない。失敗から多くを学ぶという前向きな姿勢で臨み、「どうして実行できなかったと思われますか?」と尋ねて、その背景を考察することになる。

Ⅲ. ティーチングとコーチングの使い分け

コーチングが導入され始めたばかりの領域では、「ティーチングからコーチングへ」というタイトルが頻繁に見られる。しかし、コーチングの発祥の地であるスポーツ界では、最近、「ティーチングとコーチングの使い分け」というタイトルが見られるようになった。

確かに、指示や助言によるティーチングの方が、問題解決の近道になることもあり、コーチングは全ての利用者、全ての問題に対して万能ではない。ティーチングとコーチングの使い分けに関して、筆者は次のような4段階のモデルを構想している（図2）。

まず第1段階として、「やったことがない」「自信がない」「全く自己解決できない」「どうすればよいのか教えて欲しい」という依存した利用者には、「～しましょう」「～して下さい」と伝えて、指示を出すことが望まれる。第2段階として、「やったことはある」「あまり自信がない」「少しは自己解決できる」

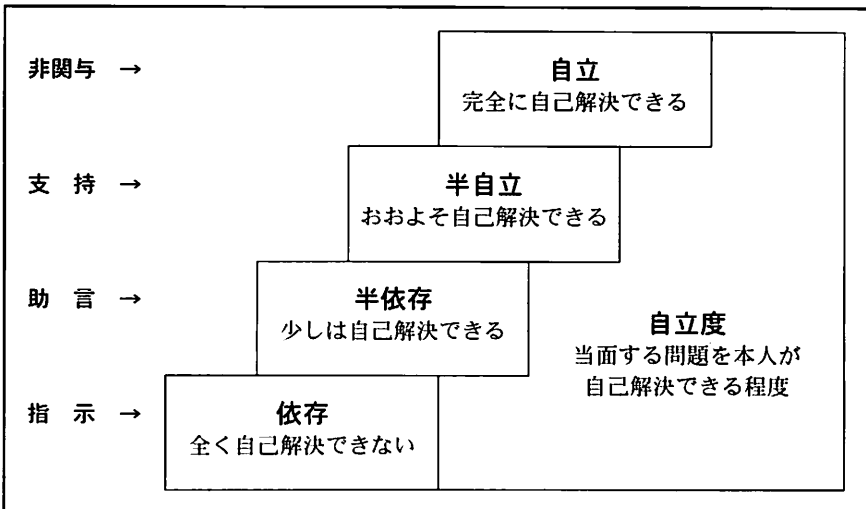


図2 自立度に応じた接し方（諏訪，2002より）

「適切か否か助言して欲しい」という半依存の利用者には、もう少し本人の主体性を尊重しながら、「～されてはいかがですか」と伝えて、助言することが望まれる。第3段階として、「何度かやったことがある」「そこそこ自信がある」「おおよそ自己解決できる」「自分のやり方を認めて、応援して欲しい」という半自立の利用者には、さらに本人の主体性を尊重しながら、コーチングでかわることが望まれる。そして、最後の第4段階として、「いつもやっている」「自信がある」「完全に自己解決できる」「干渉せずに任せて欲しい」という自立した利用者には、非関与で見守ることが望まれるのである。

このように利用者の自立度に応じて、ティーチング（指示や助言）とコーチング（支持）を上手く使い分けることが、何よりも大切だといえよう。そして、利用者が自己解決できる問題を徐々に増やしていけば、利用者の自立という最終目標に近づいていくと考えられる。

なお、コーチングが効果的なのは、少なくとも本人が抱えている問題に関して、理性的・現実的な思考が働く利用者である。したがって、病気や低年齢などにより思考能力に限界がある利用者ほど、コーチングでは対応できないことが多くなる。また、生育歴の問題や大きな心理的ショックが原因で、日常生活に適応できなくなった利用者や、心の癒しを求めている利用者には、やはりカウンセリングが望まれるであろう。コーチングは基本的に適応している利用者を対象として、問題解決とさらなる自己実現・自己成長を目指すものなのである。

引用・参考文献

- 1) W. Timothy Gallwey (1977) : The Inner Game of Tennis (Revised Edition). 後藤新弥訳 (2000) : 新インナーゲーム. 日刊スポーツ出版社.
- 2) Dennis C. Kinlaw (1989) : Coaching for Cmmittment. Jossey-Bass/Pfeiffer.
- 3) Laura Whitworth et al. (1998) : Coactive Coaching, New Skills for Coaching People toward Success in Work and Life. CTI訳 (2002) : コー

チング・バイブル 人がよりよく生きるための新しいコミュニケーション手法。東洋経済新報社。

- 4) 松下博宣 (1997) : 続・看護経営学―「超」実践編。日本看護協会出版会。
- 5) 諏訪茂樹 (2002) : 看護にいかすリーダーシップ 状況対応とコーチングの体験学習。医学書院。
- 6) 安藤潔・柳沢厚生 (2002) : 難病患者を支えるコーチングサポートの実際。真興交易株式会社医書出版部。
- 7) 奥田弘美・本山雅英 (2003) : メディカル・サポート・コーチング入門 医療者向けコミュニケーション法。日本医療情報センター。
- 8) 柳沢厚生 (2003) : ナースのためのコーチング活用術。医学書院。