

なぜ保健医療にコーチングが必要なのか

—患者の視点から—

鱸 伸子

オフィス Serendipity

国際コーチ連盟プロフェッショナル認定コーチ

The Necessity of Coaching in the Medical and the Health Field: From the View Point of the Patient Side

Nobuko Suzuki

Office Serendipity

International Coach Federation Professional Credential Coach

| | |
|--------------|-------------------|
| キーワード | |
| コーチング | coaching |
| 患者 | patient |
| クオリティ・オブ・ライフ | Q.O.L |
| ミッション（使命） | mission statement |
| やる気 | motivation |

抱えている病が重ければ、重いほど、人は悲壮感でいっぱいになり、お先真っ暗になったと思いがちである。

I. 患者としての私の体験

私自身も、20代後半で発症したベーチェット病により、30代で弱視になったことで、将来への不安から、長い人生への自分探しの旅を続けた。

特に私の場合、28歳での発症であったが、父の転勤に同行し、17歳から5年半、渡英した関係で、大学卒業を目前に控えていた頃であったため、余計に不安はつづいた。

また、難治性ベーチェット病になり、抗がん剤や数えきれない薬の服用により、副作用で倦怠感は非常に強く、当時は担当医の先生方にも‘あなたは、フルタイムでは働けない体になった’や、‘あなたは、確実に将来的に全盲になるから、全盲になるための準備を’とご指摘を頂くことも度々。

その上に、30代なかばで弱視になったことで、日常生活でもできなくなることが蓄積するばかり。これから先、生活のために何ができるのか、こんな私にやれる仕事はあるのかの答えも見つけられないまま、9回の入退院の繰り返し。病気も、なかなかコントロールできない不安も伴い、一生入院していた方が、これ以上は悪化せずに済むのかと思った時も。結果的に、長い自分探しの旅を続けることに。

しかし、40歳にしてコーチングと出会ったことで、大きな人生の転機を迎えることができた。

II. コーチングとの出会いで、人生の転換期を

コーチングとは、相手が自ら考え、自ら決断し、自ら行動を起こせる様に促すコミュニケーションの技術である。人は、なぜそれをやるのか、目的と方法論を自身で考えないと、やる意思を決断できない。そして、自身で決断せねば、行動を起こせない。『答えは相

手の中にある』とコーチングでは考え、相手から答えを導き出すために質問をする。

コーチングのスキルには、「傾聴」「承認」「質問」「提案」があり、私の場合は、コーチによる傾聴と承認で、一人で抱えていた鬱憤を解消できたことで、大きな『はじめの一步』を踏み出すことができた。

いまから振り返る、私の場合、一番根深かったストレスは、発症前から抱えていた‘帰国子女’であるというコンプレックスだった。3～7歳は米国、17～22歳は英国で過ごした。いまの時代と違い、米国在住中は半世紀位前であったので、まだアメリカ人からは、‘日本は戦争に負けた国’と思われたことで差別も。英国から帰国した頃はまだ帰国子女は優遇どころか、反対に母国である日本で差別や偏見を持たれ、帰国してからのほうがカルチャーショックも強かった。日本語は下手、そして考えも日本人らしくないと言われ続け、「私は何人?」と、一種のロスト・アイデンティティーに。それに加えて、パーチェット病を発症。心身共に、どん底まで落ち込んだ。

Ⅲ. コーチングが機能した要因

何よりも嬉しかったのは、コーチからの「日本語が下手であっても、日本人らしくなくても、鱸は鱸だから無理して日本人らしくならなくても良い」と承認して頂けたことで、鎧を脱ぐことができたのが大きかった。

そして、「こんな私でも、できる仕事など、あるかしら?」の私の長年抱えていた難問に対して、コーチからの答えは、「良かったら、一緒に探していきませんか?きっと、何か鱸にしかできないものが、見つかる筈だから」であった。この瞬間、現状としては、まだ答えは出ていずだが、気持ちの上では、真っ暗なトンネルの奥に明かりが差し込んできた様にさえ思えた。

コーチングの最大のメリットは、「できること」と「できなくなったこと」を改めて整理したことで、今後の人生設計を立て直すことができた。そして、コーチングを受けるにつれ、私自身がコーチングの技術の虜になり、次第にプロのコーチになりたいと思う様に。幸運なことに、私のコーチは当時から日本の医療界や教育界にはコーチングが必要と提言し普及をしていた医師でもあったので、コーチングを学んだら、迷わずに私も医療コーチングの伝導をする様になった。

そして、日本語に対してコンプレックスがあった私が、医療コーチングに関する書籍を、共著を含めて多数出版もできる様に。コーチングと出会ってなければ、いまだに、‘ただの患者’だったであろう。

もちろん、発症をしてから数多くの主治医の先生や看護師はじめ医療スタッフの方々のお力をお借りして、私なりに病気とたたかってはきた。ただ、実体験から言えることは、ただ‘病を克服する’よりも、より具体的な目標の‘何のために克服したいのか、私の中でようやく持てたことで、さらに拍車がかかった。結果として、一生免疫抑制剤を飲み続けなくてはならないと言われた私が、42歳にして免疫抑制剤から離脱できたことで、内科的副作用から解放され病を気にせず動ける様になった。これこそが、最大の成果であった。

Ⅳ. 対象者をコーチングする前に

前述したように、コーチングとは、「相手が自ら考え、自ら決断し、自ら行動を起こせる様に促す」コミュニケーションの技法である。実は、人は物事を考える前には、その事についての十分な知識と理解なくしては、的確に考えることすらできない。医療におけるコーチングでは、対象者をコーチングする前には、症状や疾患などについての指導を必要とするかを確認し、相手が希望したらするのが得策である。

この30年あまりの間に、パソコンが普及し、そして、いまではそれがスマートフォンに移り変わりつつある中で、ネットからの健康を手に入れる方法や、病気に対しての知識も大幅に増加した。その上、テレビや雑誌でも、健康に関する特集が数多く取り上げられ、‘健康オタク’も決して珍しくない。そんな‘健康オタク’に対して指導をしても、初耳な情報でない限り、相手は聞き流しているだけに過ぎない可能性もある。

しかし、巷に出回っている情報のすべてが正しいとは限らないため、きちんと正しい知識を得ているかは、相手との双方向のコミュニケーションを取ることで確認できる。その上で、十分な知識を得られていれば、対象者に自身のライフスタイル等を振り返らせ何をどうすればより良くなるかをコーチングすると良い。

Ⅴ. コーチングによりQOL向上を

人は、自身の力だけでは解決できないことに直面し

表1 コーチングの5つの基本ステップ

| | | |
|--------|-----------------------|----------|
| STEP 1 | どのような健康を手に入れたいですか? | 【目標を決める】 |
| | 現状はどうですか? | 【現状を知る】 |
| STEP 2 | うまくいっていないことは何ですか? | 【障害を知る】 |
| | うまくいっていることは何ですか? | 【強みを知る】 |
| STEP 3 | 目標達成のためにあなたは何かができますか? | 【戦略を練る】 |
| STEP 4 | 私がサポートできることは何ですか? | 【サポートする】 |
| STEP 5 | いつから始めますか? | 【行動を促す】 |

たら、不安になり立ち尽くしてしまいがちである。

また、人が抱えている不安は、様々である。まずは話をさえぎらずに傾聴をすることで、何に対して不安なのかを把握し、その上で不安解消するために何が必要かを本人から引き出せると、不安を安心に変えられるであろう。

そして、たとえ、病や障害を抱えてしまっても、コーチングすることによりさらにQOLを高めることは可能に。これは、指導や指示ではなく、相手が自ら考え、何は妥協でき、何はできないかを整理することが鍵である。

VI. 対象者をコーチングするためのプロセス

「すべての答えは相手の中にある」が、コーチングの基本。相手が設定した目標をより明確にし、現状との間にあるギャップを埋めるために、コーチングのプロセスを用いる。コーチングプロセスを通じて、対象者に「気づき」を与え、やる気を引き起こし、そのうえで助言や専門家としての情報提供などのサポートをしていく。

コーチングは表に示した「5つの基本ステップ」に沿って行くと、相手が自ら考え、決断し、行動できるようにサポートできる。

このstep1からstep5を活用しながらの対象者との面談は、おおよそ20～40分ぐらいで行う。もし、5～10分しか時間が取れない場合は、step2とstep4を飛ばして、step1→step3→step5と省略することが可能となる。

フルバージョンであろうが、省略バージョンであろうが、大事なことは、対象者に投げ掛ける「質問」「承認」

「提案」はできるだけシンプルで手短にすること。なぜなら、コーチングは、相手の中にある答えを、相手に言葉に出してもらい、気づきや思考の整理をし、話させることで機能するからである。

VII. 対象者をやる気にさせるスイッチ

対象者が行動変容に向けてやる気を起こすタイミングはさまざまである。何kg痩せるなどの数値目標だけではなく、目標数値を達成したその先に待っている自身の姿を、対象者の頭の中に具体的にイメージできることができると、やる気スイッチが入る。自身の達成した姿を対象者が具体的に頭の中でイメージできれば、それを達成するための努力は惜しまない。達成した時に、自身の姿をイメージした対象者の頭の中にある絵と同じ絵を指導者が、イメージできると、やる気はより高まる。そして、やる気になったら、傾聴と承認を繰り返しながら、前述の5つの基本stepを活用し目標達成や課題解決をサポートしていく。

VIII. ミッション・ステートメントでやる気を持続

対象者がせっかくやる気を出して達成のために行動を起こしても、時には壁にぶつかったり、迷いが生じたりして弱気になりがち。四六時中そばについてサポートをするのは、絶対に不可能。得策なのは、対象者がいわゆる自問自答をする‘セルフ・コーチング’をして、自身ではやる気を持続させられると、目標達成や課題解決は早まる。

その‘セルフ・コーチング’のツールになるのが、‘ミッション・ステートメント’である。ミッション・ステートメン

トとは、対象者にとって、人生の羅針盤になり、どこにいても、進むべき方向を示す。対象者が下記の宣言文を書くことにより、時には素晴らしい成果を得られる。

IX. 鱸のコーチングのクライアントの事例

クライアントKさん(55歳)は美食研究家であり、料理もプロ級の腕前。全身性エリテマトーデスを発症しても、病院が大嫌いで治療を受けることも拒否。症状は次第に悪化をし、慢性腎炎や様々な症状が出て、ひたすら治療を拒むものの、症状が進むことに対しては不安で毎日の様に泣きながらほやきの電話が。

Kさんに、治療を受ける様に説得するよりも、本人が‘どうなりたいか’を自身で見つめ直し、そしてやる意志を高めるミッション・ステートメントを書いてみることを提案。

「私は、私の味を子孫まで繁栄をさせる!」とミッション・ステートメントを書き、毎朝声に出して読むことで、彼女の中で変化が。

今までは、担当医の指導も聞き流すだけで、薬もまともに飲まずであったが、本当に自身で掲げた目標を達成させるには、今の状態のままでは下手したらどんどん悪化し生命の危機にもなりかねないことに気がつき、それを回避するには治療を受けるしかないことを自身でも納得。担当医にも、ミッション・ステートメントを伝え、改めて彼女から達成のためのサポートを依頼。

Kさんの担当医は、Kさんの話を傾聴し、承認することで、治療を受けようとする気持ちを高めた。治療を受けずに放置をしていたら、腎不全で最悪の状態になる一歩手前であったが、結果的にKさんは透析も7年逃れ、上手に病気と付き合いながらさらに腕を上げるためにご主人と美食を求めて各国へ旅行もできる様になった。

X. ミッション・ステートメント作成のポイント

大切なことは、「私は半年で5kg痩せる!」などの数値や症状克服のための宣言文になりうるミッション・ステートメントではなく、なぜ達成したいのかや、達成したら何が変わるのかの目標が、より具体的で鮮明になる様なミッション・ステートメントが継続のための力になる。

‘○○したくない’の否定的な文ではなく、肯定的に。

そして、対象者がミッション・ステートメントを作成したら、「Kさんの味を子孫にまで反映させるんですよ」と、合い言葉の様に共有化すると、よりやる気は高まるのである。

XI. 臨床現場でのコーチング活用

すでにここ10年あまりの間に、医療機関でもコーチングは活用され始めてはいる。对患者だけではなく、スタッフ間のコミュニケーションや、プリセプターや部下の育成においても活用をされている。

しかしながら、まだまだコーチングの認知度はそう高くはない。

ここで、患者の立場として、理想とするコーチングの活用方法を述べる。

a. スタッフ間のコミュニケーションに

もちろん、コーチングは万能ではなく、特に緊急を要する状況においては、コーチング・スキルの活用どころではないであろう。

しかしながら、日頃のスタッフ間のコミュニケーションにコーチングを活用することにより、活気溢れる病棟になったと某大学附属病院の看護部の師長クラスに11ヶ月、主任クラスに6ヶ月の研修を鱸が実施をさせて頂いた際に評価を頂けた。スタッフ間のコミュニケーションに活用を頂けることにより、お客である患者へ還元をして頂けると嬉しい。

b. 对患者をコーチングしたら

入院中に看護師が、患者や患者の家族に対してコーチングをしていただけたら、その対象者はかなり恩恵を受けられる気がする。

例えば、治療や薬の副作用がきつくて患者が挫折しそうだとする。一般的には、その副作用をどの様に克服すれば良いかの指導が主流と思うが、その際に、その患者が治療を乗りきった暁に得られる自身の姿がより具体的で明確にイメージができれば、挫折せずに例え辛くても耐えられるであろう。

もちろん、その病の症状や進行具合によるが、白血病のサバイバーでありニューヨークのブロードウェイで主演を成し遂げた某俳優の様に、病に負けず‘○○をしたい’を合い言葉の様に、その人を取り巻く医療スタッフや家族などとも共有をして、まさしくチームで支えていけば、辛い治療も乗りきれる気がする。も

し、その対象者自身が秀でたものやその道で極めたものがなかったとしても、例えば、‘ニューヨークに行って同じサバイバーが主役のミュージカルを観劇しパワーをもらう’のようなことでも、立派な目標であろう。

また、時として、患者の家族に対しても、その家族がどの様に患者と関われば良いのか見失った時など、病棟で看護師がコーチングをして下されば、さぞかし気持ちが楽になり患者へも優しく接することができるでしょう。

XII. 保健現場でのコーチング活用例

保健指導においても、前述の5つの基本ステップをご活用頂けたことにより、対象者が自らやる気を出して成果を出す様になったと‘コーチング式保健指導’の研修をさせて頂いた際に、参加者の方からお声を頂戴した。

私自身も、長年のテーマである、ウェイト・コントロールに励んでいるが、やはり、‘〇〇までに〇〇kgに体重を落とす’と、目標を掲げるよりも、さらに具体的に明確な目標の‘〇〇をしたいから〇〇kgまでにいつまでに体重を落とす’と掲げた方が、よりそれを達成するためのやる気力もわき、成果を出せた。

私の場合は、かつて、保健指導者の方々向けに3年の間、情報紙へ連載を持ち、仕事もかなり忙しく睡眠時間が平均4時間未満の日々が3年続いたら、夜な夜なの執筆活動中の夜食で気がついたら20kg近くも体重オーバー。

当初は、‘1ヶ月に2kgペースで減量を’できる様子を合い言葉に、パーソナル・トレーナーとトレーニングや食事管理をしていったが、頑張っている割には中途半端な成果しか出ず。

本当は、より具体的な目標を持たなくては自身でも頭では理解をできてはいたものの、それをトレーナーと共有をしてしまうと、よりトレーニングはスパルタになり自分で自分の首をしめてしまう気にすらなったため、見てみぬふりをした。

しかし、3年間に渡り連載を続けて読者アンケートNo.1になった情報紙への連載が打ちきりになった暁に、単行本化されることが決まり、私の中でようやく本腰を入れることに。

連載中には、事実ではあったが、「これを執筆する

ために身を粉にして太ってしまいました」と受けを狙うネタの様にお伝えをしていたが、単行本が発刊したらメタボ体型ではまずいと、トレーナーに改めて協力を仰いで、‘発刊をする日にちまでとにかく見た目でも成果が出る様にする’。そのためには具体的にどの様な運動量と食事管理をすれば良いかをトレーナーと何度も何度も話し合い、そして結果的に半年間で14kgの減量に成功がきた。もちろんトレーナーとは、‘見た目でも成果が出る’私の目標をより明確に共有した。そして、執筆と母の介護に加えての改造計画であったので、私がくじけない様に私の話を傾聴し承認をして頂いたお陰で、私の成果は私一人では成し遂げられなかったものである。

しかしながら、アルツハイマー型認知症が悪化し失語症にもなって施設に入所をしていた母が晩年、3年にわたり入退院を繰り返し、時には生命の危機に陥ったら私も付き添いで病院に泊まり込み、その間はトレーニングどころか食事も全く気を付けられず、その上に疲れから甘いものを欲しくなり結果としてリバウンド。

その母も今年の3月に安らかに旅立ったことにより、私も母のことを言い訳としてはもう使えず再びトレーナーと共に改造計画に励みだしたところである。また、コーチングの技術を習得なさった行政の保健師さんが、母親学級の集団指導の際に、参加をした‘ママさん’や‘パパさん’に、これから生まれてくる子供が二十歳になった時にどんなママでいたいのか、あるいは、どんなパパでいたいかと質問をしたところ、それまでマタニティー・ブルーで悩んでいた参加者が、途端に目標ができたことですっかりと元気になったと言う事例をお教え頂けた。

この様にコーチングの技術を医療や保健に取り入れることで、対象者はもちろんのこと、指導者の方々にも利点が生じるでしょう。