

〈焦点3〉

コーチングを活用したセルフマネジメント支援

諏訪茂樹

東京女子医科大学 統合教育学修センター

Coaching for Self Management Support

Shigeki Suwa

Tokyo Women's Medical University

| | |
|-------------|-------------------------|
| キーワード | |
| セルフマネジメント支援 | self management support |
| コーチング | coaching |

I. 必要な保健指導技術の一つ

厚生労働省は特定保健指導の開始に先立ち、2007年に「標準的な健診・保健指導プログラム 確定版」を発表し、保健指導に必要な技術として、①カウンセリング技術、②アセスメント技術、③コーチング技術、④ティーチング技術、⑤自己効力感を高める技術、⑥グループワークを支援する技術の6つをあげた¹⁾。それ以降、コーチングはセルフマネジメント支援のための技術としても注目されるようになり、コーチングを学ぶ保健医療職も増えた。

ただし、コーチングだけで保健指導をすることを、厚生労働省は求めていない。コーチングとは正反対の技術として位置づけられるティーチングも、必要な技術として挙げている。厚生労働省は様々な支援技術を挙げたうえで、「ステージごとに支援方法を変え、ステージが改善していけるように支援すること」を求めているのである³⁾。

どのステージでどの支援技術を使えばステージの改善につながるのかは、厚生労働省も示していない。そこで、それぞれの技術の特徴を踏まえたうえで、ステージごとに必要となる技術の使い分けモデルを、すでに筆者らは試論として本学会雑誌で紹介している³⁾。

コーチングだけで保健指導はうまく行かないことを、まずは確認したうえで、以下、コーチングを活

用したセルフマネジメント支援について述べる。

II. 本来のコーチング

コーチングを今あるような形にまとめて、「コーチング」という名称をつけたのは、ジョン・ウィットモアである。彼によると、指示や助言などにより答えを与えるのがティーチングであり、それに対してコーチングは答えを与えず、質問をして答えを考えてもらい、答えを引き出すことである。

ところが、コーチングをビジネスモデルとして積極的に普及させている業者の多くが、ほめる、聞く、認める、タイプ分けなど、指導やコミュニケーションに関する効果的な方法のすべてをコーチングとして紹介する傾向にある。そのために、コーチングの本質が分かり難くなり、勉強すればするほど、何がコーチングなのかが分からなくなる事態を招いている。

ニンジンとムチで「人をロバのように扱えば、ロバのようにしか行動しない」⁴⁾とジョン・ウィットモアも述べている通り、ほめたり叱ったりするのは人を家畜並みに扱うことであり、人間本来のパフォーマンスを引き出すコーチングと異なることは、学習心理学を学んだ人なら誰でも分かるはずである。また、聞くのがコーチングだと言って傾聴訓練をひたすら行っているコーチングセミナーもある

が、聴くことを重視するのはロジャース派のカウンセリングであり、コーチングは聴くだけでなく、むしろ能動的に質問をすることで相手の思考を助けることに特徴がある。さらに、コーチングはいかなる自己決定も認めるわけではなく、理由を説明したうえで納得してもらい、オルタナティブな自己決定を促すことも珍しくない。最後に、提唱者のジョン・ウィットモアの記述にタイプ分けは見当たらず、どうも特定の業者が付け加えたことのようなのである。

ジョン・ウィットモアはその著書の冒頭で、インナーゲームからヒントを得てコーチングを発案したと書いている。インナーゲームとはギャルウェイが提唱したテニスプレイヤーの養成法であり、自分自身に指示・命令をするセルフ1が本能的にプレイしようとするセルフ2を押さえつけており、セルフ2をセルフ1から解放しなければならないというものである。「セルフ1はまるで口やかましい上司に似ている」という例えをギャルウェイは使った。この例えに注目したジョン・ウィットモアは、インナーゲームをアウターの対人コミュニケーションに置き換えて、指導者が指示・命令する代わり質問することで、相手の本能的な能力を引き出せると考え、コーチングを提唱したのである。

Ⅲ. 三つの基本的な流れ

コーチングの本質は質問することであり、そうすることで相手の思考を促し、より良い答えにたどり

着いてもらうことである。何を質問するかは「前の質問に対する答えによって決まってくる」とジョン・ウィットモアは述べているが⁴⁾、質問にはおおよその流れがあり、それを筆者は次の三つに整理して(表1)⁵⁾。

一つ目は、「体重が増えて困っている」など、相手が何かに困っている場合の質問の流れである。まずは問題を明確にするために、「あなたが困っていること、あるいは目標は何ですか」と質問をする。相手が困っていることを語ったなら、その背景を考えてもらうために「どうしてそうなったと思いますか」と質問をする。背景が分かれば解決策も考えやすくなるので、「今後、どうしたらいいと思いますか」と質問する。適切な答えが返ってきたところで「分かりました。じゃあ、そうしましょう。また次回、経過をお聞かせ下さい」と伝えて、本人の答えを支持することになる。

二つ目は、「運動しようか食事制限しようか迷っている」とか「運動しようかやめておこうか迷っている」など、相手が迷っている場合の質問の流れである。まずは問題を明確にするために、「あなたが困っていること、あるいは目標は何ですか」と質問をする。AにしようかBにしようか迷っているという選択の問題や、Aをしようか否か迷っているという決心の問題を相手が語ったなら、それぞれの選択肢を十分にシミュレーションしてもらうために、「Aにした場合、どうなりますか」と質問し、その後「B

表1 代表的な質問の流れ

| 困っていること、あるいは目標をお聞かせいただけますか？ | | |
|-------------------------------------|---|--|
| 〈困っていること〉 | 〈迷っていること〉 | 〈目 標〉 |
| どうしてそうなったと思いますか？ | 一方にした場合、どうなりますか？ ▼ 他方にした場合、どうなりますか？ | どのように努力してきましたか？ ▼ どれぐらい目標に近づきましたか？ ▼ 何が障害になっていますか？ |
| ▼ どうするのがよいと思いますか？ ▼ | | |
| 分かりました。じゃあ、そうしましょう。また次回、経過をお聞かせ下さい。 | | |

にした(Aをしなかった)場合、どうなりますか」と質問をする。いずれを選択した場合のことも十分に考えれば、自己決定しやすくなる。そこで、「結局、どうしますか」と質問をして、答えを引き出す。答えが返ってきたところで「分かりました。じゃあ、そうしましょう。また次回、経過をお聞かせ下さい」と伝えて、本人の答えを支持する。

三つ目は、「腹囲を1ヵ月で2cm減らしたい」など、相手がゴールを目指している場合の質問の流れである。まずは問題を明確にするために、「あなたが困っていること、あるいは目標は何ですか」と質問をする。相手が目標について語ったなら、これまでを振り返るために「いままで、どのように努力してきましたか」と質問をする。さらに、現状を確認するために「どれくらい目標に近づきましたか」と質問する。そのうえで、ゴールするうえでの障害を明確にするために「何が障害になっていますか」と質問をする。そして、障害を克服してゴールする方法を考えてもらうために、「今後、どうしたらいいと思いますか」と質問する。答えが返ってきたところで「分かりました。じゃあ、そうしましょう。また次回、経過をお聞かせ下さい」と伝えて、本人の答えを支持することになる。

いずれの流れにおいても、質問に対する答えが返って来ない場合には、「私の考えを一つお話ししてもいいですか」と確認したうえで、「…されてみてはいかがですか」と伝え、助言によるティーチングに切り替えることができる。また、返ってきた答えが不適切だと思われる場合にも、その理由を説明したうえで助言に切り替えることができるし、「他に何かよい方法はないですか」と質問をしてコーチングを継続することもできる。このようにティーチングとコーチングは二者択一で考えるよりも、併用した方が上手く行くことが多い。

IV. 特定保健指導での質問の流れ

特定保健指導で行われるコーチングでは、既に相手の腹囲等の情報が分かっていることが多い。そこで、内臓脂肪を減らす必要性を納得してもらったうえで、「腹囲を1か月に1cm(1日7,000kcal)減らす〈じっくりコース〉と、2cm(1日14,000kcal)

減らす〈がんばるコース〉と、どちらにしますか」と質問して、まずは直近の目標を決めてもらうことになる。目標が決まれば、食事とカロリー摂取の関係や運動とカロリー消費の関係を表した資料を示しながら、「どうすれば目標を達成できると思いますか」と質問し、達成方法について具体的に計画してもらう。計画を立てたら「いつから始めますか」と質問して開始日を確認し、「分かりました。じゃあ、そうしましょう。また次回、経過をお聞かせ下さい」と伝えて終了することとなる(表2)。

次の面接では、「どのように努力し、どれくらい目標に近づきましたか」と質問し、これまでの経過と現状を確認する。順調であれば継続を促せばいいが、もしも順調でなければ、先に紹介した三つ目の質問の流れと同様、「実施するうえで、何が障害になっていますか」と質問をする。障害を明確にしたうえで、「今後、どうすればよいとお考えですか」と質問し、答えを引き出したうえで「じゃあ、そうしましょう。また次回、経過をお聞かせ下さい」と伝えて支持することとなる。

コーチングによる支援を通して自己決定した行為には、やりがいと責任を伴い、より確かな結果が期待される。ただし、本稿の冒頭でも述べた通り、コーチングだけにこだわると、セルフマネジメントを効果的に支援することはできない。必要に応じてティーチングやグループワークなど、他の方法も適切に併用したり使い分けたりすることが望まれる。

表2 特定保健指導での質問の流れ

Q1 男性は85cm（女性は90cm）未満を目指すことが望まれますが、じっくりコースと頑張るコースと、どちらのコースで進めますか？

- | |
|------------------------------------|
| 1) 確実にじっくりコース：1ヶ月1cm減・・・1日233kcal減 |
| 2) 急いで頑張るコース：1ヶ月2cm減・・・1日466kcal減 |

Q2 どのような方法で減らしますか？

| 《食事》※毎日減らす | kcal | 《運動》※毎日行う | kcal |
|----------------|------|----------------|-------|
| ごはん1膳(200g) | 320 | 散歩10分× | -025× |
| 食パン6枚切り1枚 | 160 | 自転車10分× | -025× |
| ざるそば1人前 | 260 | ジョギング10分× | -070× |
| ラーメン1人前 | 450 | 階段昇降10分× | -070× |
| カレーライス1人前 | 600 | 腹筋10分× | -090× |
| ミートソーススパゲティ | 600 | 水泳10分× | -100× |
| ハンバーガー1個 | 300 | 縄跳び10分× | -100× |
| ショートケーキ1切れ | 400 | 《その他》※やる気を引き出す | kcal |
| ポテトチップス1袋(70g) | 400 | 毎日測定し記録をつける。 | 0 |
| ビール350ml | 150 | 仲間を募って一緒にやる。 | 0 |
| 日本酒1合 | 190 | 家族や知人に宣言する。 | 0 |

※ kcal はあくまでも目安です。

毎日合計 _____ kcal 減

Q3 いつから始めますか？

分かりました。じゃあ、そうしましょう。また次回、経過をお聞かせ下さい。

文献

- 1) 厚生労働省健康局：標準的な健診・保健指導プログラム 確定版：70, 2007
- 2) 厚生労働省健康局：標準的な健診・保健指導プログラム 平成30年度版：3-2, 2018
- 3) 諏訪茂樹・酒井幸子：行動変容ステージと支援技術, 日本保健医療行動科学会雑誌, 34(1): 1-6, 2019
- 4) Whitmore John: Coaching for Performance (Third Edition), Nicholas Brealey, 2002 (清川幸美訳：はじめのコーチング, 174, 187, ソフトバンククリエイティブ, 2003)
- 5) 諏訪茂樹：対人援助のためのコーチング 利用者の自己決定とやる気をサポート, 114, 中央法規出版, 2007