

講演「コーチングを生かした対人支援（実践編）」

講師 医療法人大石内科クリニック
大石 まり子先生



コーチングとは、「相手の本来持っている能力・強み・個性を引き出し、目標実現や問題解決のために自発的行動を促すコミュニケーション技術である」と標準

的な健診・保健指導プログラム（厚生労働省）にも書かれている。糖尿病専門医である先生は、医療の分野でも患者様との関係性をつくるためには、コーチング的な関わりがとても重要であると感じ、自らもコーチングを専門的に学び、国際コーチ連盟認定コーチ（ACC）も習得された。様々な職場で対人支援に関わる栄養士にとっても、コミュニケーション技術は不可欠である。先生が、コーチングを学んで分かったことは「他人はかえられない」「変えることができるのは自分と未来だけ」と話される。「今の私にできることは何か？」という思いで患者さんと向き合うことを診療で意識されている。そうすることで、相手との関係性が変わり、相手もわかりだすと自らの経験を通してコーチング的な関わり的重要性を語られた。コーチングのスキルには、「信頼関係を築く」、「聴く（傾聴）」、「承認する」、「行動を促す」、「質問する」、「伝える」がある。

傾聴のスキル（聴く力）

相手が何を考えているか、価値判断することなく関心をもって聴くゼロポジションが大事。そうすることで、安心安全の場になる。そのためスキルとしては、①ノンバーバル（うなずき、相槌、笑顔）②ペーシング（話すスピード・スタイルなど）③リフレイン（キーワード・気持ち・語尾）がある。

承認のスキル（相手を認める）

承認とは相手に現れている変化、成長や成果

にいち早く気づき、それを相手に伝えること。人は承認されることで安心して行動が起こりやすくなる。

質問のスキル（相手の考えを深める）

質問には、確認や情報を収集するクローズド・クエスチョン（閉じた質問）と発想を広げて、相手の深い部分が解るオープン・クエスチョン（開いた質問）がある。準備性に応じて、自分の興味だけではなく、相手のための質問を上手く使い分けていくことが必要。

今回は、ペアワークで、以下のエクササイズを行い、コーチングスキルの重要性を体験した。

エクササイズ(1) 傾聴と承認

医療者役と患者役を決めて、テーマに合わせて、医療者役は、最初は2分間提案・アドバイスをするように話す、次の2分間は、傾聴と承認を使って聴く。両方の役割を交替し、感想を話し合う。「提案やアドバイスは、確かに必要だが、自分の話を聴いてもらえないと、一方的な感じがした」「優しく頷いて聴いてくれると、何でも話してもいいという安心感があった」などの感想があった。

エクササイズ(2)質問を作ってみよう

テーマ「自分が困った、どう対応したらよいか分からないと課題に感じる症例を具体的に1例考える」本日学んだコーチングサイクルに従って各自、質問票を作成。

エクササイズ(3)ロールプレイ

作成した質問票を参考に話を進めて行くロールプレイを10分間行った。指導が未経験の方は指導経験者のロールプレイを見学させられたりなど、会場は盛り上がり、熱心にロールプレイに取り組んでいた。「日頃、他の人の栄養指導の場面を見る機会がなかったので、勉強になった」「質問を事前に考えておくことで、話がスムーズに進めることができた」「質問をつくるのが難しかった」などの感想があった。

今回は、講義だけではなくワーク（エクササイズ）を組み入れた実践を行うことで、参加者には様々な気づきが得られた。

栄養士として情報提供をする際に、まずはミニコーチングで関心の扉をひらいてから情報を提供し、その情報に対して「今話を聞いてみてどうですか？」など振り返りコーチングを行うことで、伝えた情報が意識の中に残りやすい。大人は「自分にとって価値のある情報だ」と思ったら、初めて関心の扉を開いてくれる。一方

的な提案やアドバイスは、価値がないと思った途端に扉を閉めてしまい、抵抗や関心のない姿勢を示してしまう。

最後に、コーチングとティーチングを対象者の経験や知識、また準備性、心理状態を見極め、指導者は、上手く使い分けていく必要がある。相手を変えようとするのではなく、自分の関わりを変えて、相手を支援することが大事と強調された。

（文責 地活 松岡幸代）

