

国立保健医療科学院

平成20年度 生活習慣病対策健診・保健指導に関する企画・運営・技術研修

IV. 特定保健指導の実際：

1. コーチングの基本と実際（講師：奥田弘美先生） 資料

# メディカルサポートコーチング 基礎編

～医療コミュニケーションのためのヒント～

メディカル&ライフサポートコーチング研究会代表

精神科医（医学博士・精神保健指定医）

○東京メディカルケア八重洲クリニック精神科

○岐阜大学&高知大学医学部非常勤講師

作家

奥田 弘美

# I メディカルサポートコーチング概論

## 1. コーチングの歴史

コーチングは、アメリカで1960年代に体系づけられたものです。

背景には、スポーツのコーチが使っていた指導スキルをベースに、心理学、カウンセリング学、接遇学、リーダーシップ論、成功哲学などが、組み合わさって体系付けられたといわれています。

## 2. コーチングの基本理念

COACHの語源は馬車です。「その人が望むところまで、送り届けること」という意味があるとされています。コーチングは、「人は無限の可能性を持っている」「人が必要とする答えは、その人の中に眠っている」という基本理念に従って、「人の目標や希望を達成するために、その人の中に眠っている答えを引き出し、自発的行動を促していくコミュニケーション法」といえるでしょう。

## 3. メディカルサポートコーチングとは？

本家アメリカでも、その方法や理論については、様々な流派があります。日本で紹介されているコーチングも、それらを輸入したプログラムが殆どで、やり方や方法は流派によって異なりますし、大体がビジネス領域向けの内容です。

「メディカルサポートコーチング法」は、筆者が、現役医療者としての感覚を生かしてアレンジし、医療・健康・美容現場向けに体系づけしなおしたコーチング法です。医療現場をサポートしていくコーチング法ということから、メディカルサポートコーチングと名づけました。医療者 対 患者、医療スタッフ間の医療用コミュニケーション法として活用できるほか、後輩指導、スタッフ指導などの教育法や、上司部下関係のマネジメント法としても活用可能です。

## Ⅱ メディカルサポートコーチング法・コアスキル

まず基本として、マスターすべきことは、「聴くこと」「質問すること」「伝えること」に大別される、3つのコアスキルです。

### 1、 コアスキル1 「聴くこと」

人は、自分のことを聴いてくれないと、相手の言うことも受け容れられないという特性を持っています。「聴く」意味を理解し、実践することは、基本的な信頼関係と、親密度を構築するために、非常に重要です。

#### ①スキル1 「ゼロポジション」

会話の際、相手の話をしっかりと受け止める聴き方の基本中の基本です。

- 相手に対する先入観を排除して会話に望む。
- 聴きながら自分の思考を極力抑える。  
「こうすべきなのに」とか、「それは、おかしいだろう」といった自分の内的思考は無視して、とりあえず相手の話を最後まで聴く。
- 相手の話の途中で、話し出さない。
- 沈黙を利用する。

#### ②スキル2 「ペーシング」

「合わせる」という意味のスキルです。人間は、同じと言うことで安心感を高める特性を持っています。

まず、視線を合わせる、視線の高さを合わせる。

声の調子、高低、大きさ、テンポ、相手のムードなども、できるだけ、合わせてみましょう。

#### ③スキル3 「頷きと相づち」

会話中、暖かい頷きと、相づちを出来るだけたくさん入れることで、「あなたの話をもっと聞かせて」というメッセージを送ります。

#### ④スキル4 「オウム返し」

相手の語尾を繰り返すことで、「あなたの話を受けとめてます」というメッセージを送ります。

例「今日は調子がいいです。」→「調子がいいのですね。」

## 2、コアスキル2「質問すること」

コーチング的な質問手法を使って、相手の中から、さらにアイデアややる気を引き出します。これにもスキルが沢山ありますが、骨子となるところは、以下のようなポイントです。

### ① スキル1 オープン型質問を有効に使う。

「はい」「いいえ」で答えが完了しない質問の仕方をオープン質問という。「どう思うか?」「どう考えるか?」といった、質問の仕方。相手が自分の言葉で、話そうとするため、話題や情報が得られやすい。

#### ⇔クローズ型質問

「はい」「いいえ」で答えが完了する質問。答えやすいが、会話が広がらない。

### ② スキル2 未来型、肯定型の質問を活用する。

焦点を未来に向けた、否定語句の含まない質問で、やる気や行動力を引き出す。

例「さらに良くするためには、何が必要だと思う?」

「今後、どんな行動が、有効になってくるでしょう?」

#### ⇔過去型、否定型の質問

過去に焦点が向かうと、アイデアややる気が起きにくい。

否定語句が含まれると、責められている気持ちが起こりやすい。

例「なぜ、～できなかったの?」

「どうして失敗したの?」

### ③ スキル3 塊をほぐす。

漠然とした言葉の塊を、オープン型質問を多用してほぐしていく。

相手との言葉の壁（微妙なニュアンスやイメージ）を薄くすることができる。

例「まあまあ良くなった」

#### <ほぐす質問>

「具体的に、良くなったところを教えてください」

「どんなときに、いいと感じますか?」

「前と比べて、どこが良くなりましたか?」

「まあまあということ、あまり良くないときもあるのですか?」

その状況を教えてください」

### 3、コアスキル3 「伝える」

しっかり聴き、自分のために質問してくれた相手に対しては、話し手も、「あなたの言うことなら、耳を傾けましょう」という気持ちになるもの。有効な伝え方のスキルを使って、さらに相手に受け入れやすい言い方ができれば、コミュニケーションは完璧です。

#### ① スキル1 「Iメッセージで承認する。」

例「私は、あなたが頑張ってくれるので、とてもうれしい。」

「私は、あなたの心遣いに、心から感激している。」

「私」が主語となる言い方で、相手の行動や態度によって、自分にどのような影響を与えたか、自分がどんな気持ちになったかを伝える。

メッセージが、評価や断定という側面を持たないため、相手の心にそのまま届いてくれる。

#### ⇔YOUメッセージ

「あなたは、～ですね」という言い方だと、断定や、評価をされると感じられてしまう危険性あり。100%の真意が伝わりにくい。

#### ②スキル2 「許可を取る枕詞を使う」

例「これは、私の意見ですが、聞いてもらえますか？」

「ちょっと耳に痛いことなんだけど、言ってもいいかな？」

相手に許可を求める枕詞を使うと、その後のメッセージのとおりが非常によくなる。クッションになり、ショックも和らげる。

### Ⅲ 応用編 コーチング的目標達成法

#### 第Ⅰ段階 マイ・ゴールの設定

自分自身が本当に望む、自分のための目的地を具体的に設定する。

ポイント① モチベーションを強化する。

スキル・メリットデメリットを意識化する。

ポイント② 具体的なゴールをイメージする。

スキル・イメージング

#### 第Ⅱ段階 アクションプランの設定

自分にあった方法で、ゴールまでの行動プランを設定する。

ポイント 現実把握してギャップを具体化する。

スキル・数値化

#### 第Ⅲ段階 ゴールまでの行動をサポート

マイ・ゴールへ向かう行動を随時サポートしていく。

ポイント① 公言化する。

「いつから」「いつまでに」「どうやって」

「どこで」「だれと」実行するのか？

スキル・行動を宣言する。

ポイント② 行動の進ちょく状況を確認するシステムを作る

スキル・サンドイッチ法

行動フォローのシステムづくり

※実際のメディカルサポートコーチングには、今回ご紹介しきれなかった、様々なコーチングスキルが沢山あります。詳しくは「医療者向けコミュニケーション法・メディカルサポートコーチング入門」（日本医療情報センター）およびDVD「メディカルサポートコーチング 基礎編」（チーム医療）にまとめていますので、よろしければ、ご参照ください。

## 資料

### 「食事法が守れない患者への対応」

Aさんは45歳の営業職のビジネスウーマン。数年前から中年太りが始まり、あきらかな肥満体型となっている。健診で、生活習慣病になる恐れがあるといわれ、ダイエットを決意。しかしなかなか食事法が守れない。

### ○コーチングを意識しない会話

医療者「Aさん、体重が1kg増加していますよ。前回、ご指導した食事法をしていただけなかったのですか？」

A 「はい・・・すみません。また接待が立て続けにあつて、ちょっと食べ過ぎ飲み過ぎちゃったんですよ」

医療者「この前もお願いしましたが、本気で食事制限を頑張っていたかかないと体重は減りませんよ」

A 「よくわかってるんですが、接待だと自分だけ食べない飲まない訳には、いかなくて・・・」

医療者「でも体のことより仕事を優先ばかりしていると、いくらたってもダイエットは成功しないですよ？」

A 「はい・・・まあそうですけど・・・」

医療者「じゃあ、もっと頑張って食事法を守ってください。このままだと、50代になったら本格的な病気が起こってきますよ」

A 「はい・・・。気をつけます」

### ○コーチングを意識した会話

医療者「Aさん、今日の体重、1kgアップしていますね。何か心当たりはおありですか？（オープン型質問）」

A 「はい、やはりいつものように、接待が立て込んでしまって、食べ過ぎ、飲みすぎてしまいました。」

医療者「接待が立て込んで食べ過ぎ飲みすぎたんですね。（おうむ返し）」  
一度お聞きしたいと思っていたのですが、ダイエットは、Aさんにとって、大切な目標ですよ？」

A 「ええ、もちろん、そうです」

医療者「もう一度、Aさんのダイエット目標をおっしゃっていただけますか？」

A 「はい、この1年間で体重を10kg落として、BMIを標準にするのが目標です」  
（マイ・ゴールの設定・確認）

医療者「では、改めてお聞きしますが、Aさんにとって、ダイエットすることによるメリッ

トは、具体的に何が考えられますか？」（スキル：メリットとデメリットを具体化する）

A 「まず、私は化粧品販売の営業職ですから、スリムになったほうが心象が良くなります。それに医者からも、このまま肥満の状態が続くと本格的な病気になる可能性があるって言われています。血圧も高めなので、肥満は要注意なんです。だから、いつも頑張りたいとは思っているんですよ。」

医療者「なるほど、それで他には？」（スキル：ゼロポジション）

A 「そうですね、ダイエットできると、もっと動きやすくなるでしょう。そうしたら、昔趣味だったダンスも、気軽に楽しめると思います」

医療者「なるほど、すごくメリットが沢山あるようですね。じゃあ、反対にダイエットするデメリットは？」（スキル：メリットとデメリットを具体化する）

A 「やはり営業職なので、今回のような接待が多いので、食事法をしていくのが負担ですね。」

医療者「なるほど、接待が多いと食事法が負担なのですね  
（スキル おうむ返し）

A 「はい」

医療者「どういう風に、負担なのか、詳しく教えてもらえますか？」（スキル 塊を崩す）

A 「やはり、こちらが招待しておいて、自分だけ料理を食べないというのは、不自然でしょ。お酒も付き合いがありますしね。食事法しなきゃと頭では分かっているのですが、できないジレンマにイライラしちゃいますね」

医療者「なるほど、接待するときには、そういったジレンマでイライラした気持ちになるのですね。」（スキル・おうむ返し）

A 「はい。」

医療者「では、現在の状況は、Aさんご自身の理想の状態が100%だとすると、何%ぐらいでしょうか？」（スキル 数値化する）

A 「そうですねえ、30%ぐらいかなあ」

医療者「では、その30%を10%アップさせるために、何かできることはありませんか？」  
（スキル・数値化する）

A 「そうですねえ・・・接待をできるだけ和食にしてもらって、低カロリーメニューにすることでしょいか？」

医療者「私もそれはすごくいいアイデアだと思います。（I メッセージで承認する）そのほか、私から一つ提案をしてみてもいいですか？」（許可を取る枕詞）

A 「はい、どうぞ」

医療者「お酒を飲むときは炭水化物か油物だけ減らすようには、できないでしょうか？例えば揚げ物だけ残すとか、ごはんやパンだけ手をつけないというのでは？それだけで、大分カロリーが押さえられますよ」



- A 「あ、そうか。その程度なら、接待でも不自然じゃありませんね」
- 医療者「では接待はできるだけ和食にすることと、お酒を飲むときは油物、炭水化物を減らすことを実行してみましようよ」(マイ・アクションプランの設定)
- A 「はい、その程度だったら、実行できると思います」
- 医療者「まずいつから、どこで実行できそうですか?」(スキル 行動の宣言)
- A 「早速、あさって都内で接待があるんですよ。案内する店を和食に変更して実践してみます」(スキル 行動を宣言)
- 医療者「あさってですね。ぜひ実行してみてください。その成果を来月ここで教えていただけますか?体脂肪率がどうなるか、楽しみですね(行動フォローのシステムづくり)」
- A 「はい、頑張ります」

## 【メディカル&ライフサポートコーチ研究会ご紹介】

医療・健康領域のコーチングをご紹介するネット上の研究会。

URL <http://medical-life.info>

メール [info-h@medical-life.info](mailto:info-h@medical-life.info)

○ 無料メルマガ送信 ○ セミナー、講演実施

○ コーチング関連書籍の執筆

「コーチングダイエット」(KK ベストセラーズ) 奥田弘美著

「医療者向けコミュニケーション法・

メディカルサポートコーチング入門」(日本医療情報センター)

奥田弘美著

「メディカルケアスタッフのためのコーチング 25 のヒント」

(厚生科学研究所)

奥田弘美著

DVD 版「メディカルサポートコーチング・基礎編」

((株) チーム医療) 奥田弘美著

「輝くナースのためのパーフェクト・コーチングスキル」

(学習研究社) 奥田弘美著

「ココロ・デトックス」

(フォレスト出版) 奥田弘美著

「もうイヤな気持ちにふりまわされない」

(大和出版) 奥田弘美著

「ココロ充電池 ストレス簡単計算式」

(サンクチュアリ出版) 奥田弘美著

「これならできる! 魔法のスリム習慣

～ココロ・カラダ スッキリダイエット～」

(太陽出版) 奥田弘美著

「図解 心のコリをとる技術」

(大和出版) 奥田弘美著

○ コーチング関連情報の連載

日経ヘルスケア 「メディカルサポートコーチング塾」

スマートナース 「後輩指導に役立つコーチング」

ドラッグストア 「メディカルサポートコーチング入門」 など。

## 【臨床コーチング研究会ご紹介】

医療コーチングの学術研究会 & スキルアップセミナー定期開催

会長 畑埜義雄 (和歌山医大教授)

<http://square.umin.ac.jp/clincoac/>