

悩み解決プロセスにおけるコーチングの役割

Role of coaching for recovering from mental illness

浜田 百合^{*1}
Yuri HAMADA

庄司 裕子^{*2}
Hiroko SHOJI

^{*1} 中央大学大学院理工学研究科
Graduate School of Science and Engineering, Chuo University

^{*2} 中央大学理工学部
Faculty of Science and Engineering, Chuo University

The authors have observed a meta-cognitive process for recover from mental illness with coaching. This paper shows the process and discusses the potential role of coaching for helping meta-cognitive practice.

1. はじめに

今、心に病を抱える人が増えており、鬱病や摂食障害、引きこもりなどの気分障害が社会問題にもなっている。厚生労働省患者調査によると、鬱病を含む気分障害の総患者数は、平成 11 年度に 44.1 万人、平成 14 年に 71.1 万人、平成 17 年には 92.4 万人となっており、近年顕著に増加している。社会構造の複雑化に伴うストレスの増加が一因であるとも言われる。従来、心の問題は個人の問題であり、自己責任で解決すべき事柄として扱われる傾向にあったが、現在では社会全体として取り組むべき課題として認知されつつある。

心の悩みは一般に個人の内的な問題であり、これといった正解があるわけではない。典型的な「答えのない問題 (ill-defined problem)」であり、本人の意識変革 (発想の転換や価値観の変化など) が求められる場合が多い。しかし、迷路に迷い込んだ状態の本人が独力で意識変革をするのは難しい。この過程を支援するための方法論として、メタ認知的言語化と呼ばれるものがある。本研究では、メタ認知的言語化の実践によって心の悩みを解決するプロセスを観察する。そして、独力では難しいメタ認知的言語化の実践を支援する手法の一つとしてコーチングの役割について考える。

2. メタ認知的言語化

人の意識変革を促す方法論として、メタ認知的言語化という方法論が提案され注目されつつある。諏訪らは、ボウリング[諏訪 2006]や歌唱[諏訪 2004]といった身体技の獲得に関する事例観察を通して、自分と環境との相互作用を言語化することにより、自分と身体と環境の環境が進化すると説明している。人から与えられた知識は、たとえそれが客観的には正しいものであったとしても、必ずしも自分の身体技向上に役立つとは限らない。知識と自分との関係をメタ認知的に模索することによって、自分の身体や意識とリンクしてとらえられるようになったとき、身体や意識に変革が起こり、一歩前進する。

このようなメタ認知的言語化を実践することは、心の悩みを解決する方法としても有効であると思われる。心の問題は意識変革を必要とするからである。自分が太っていると悩んで摂食障害に陥った人に対して、「あなたは太っていない」とデータを示しながら説得しても無駄な場合が多い(たとえそれが客観的には正しいものであっても)。必要なのは本人の意識変革だからである。メタ認知的言語化により、知識を知識単体としてではなく、

自分の身体や意識、感覚とリンクして咀嚼することが重要となる。しかし、このプロセスを独力でおこなうには困難を伴う場合も多い。何らかの方法でメタ認知的言語化の支援をおこなうことができれば有意義である。そこで本研究では、コーチングの可能性に着目した。

コーチングとは、「その人が必要とする答えは、全てその人の中にある」という前提に基づき、対象者の自発的行動を促すためのコミュニケーション方法である。コーチが対象者に対しておこなう質問や、その回答に対するフィードバックはコーチングスキルと呼ばれる。コーチングスキルは対象者が自ら答えを導き出すことを目的としており、答えを教えるタイプのアドバイスではない。思考主体の自発的な気づきを促し、意識変革によって問題解決をさせるコーチングは、まさに対象者にメタ認知的言語化プロセスを進展させようとするものであるとも言える。ただし、効果はコーチの技量や対象者との相性に大きく依存しうるのである。

本研究では、コーチングがメタ認知的言語化の実践に効果的であるという仮説を有している。そのために、まず、心の悩みに関するコーチングを例題として、コーチングを受けながらメタ認知的言語化を実践した事例を観察した。以下ではその事例で観察された内容について紹介する。

3. メタ認知的言語化の実践による悩み解決過程

本研究では、インターネット上の悩み相談掲示板に悩みを書き込んだ人が、回答者のアドバイスによって意識変革へのきっかけとなる事柄に気づき、メタ認知的言語化が進展して悩みを解決するに至ったプロセスを分析した。対象としたのは、悩み相談掲示板の「仕事・生活」カテゴリに「会社に行きたくない」という題名で悩みを投稿した 30 代女性の事例である。この悩み相談掲示板は不特定多数の人によって利用されるもので、相談者やアドバイザーといった役割が固定されているわけではないが、この事例の場合には、アドバイスを書き込んだ人は相談者にとってコーチの役割を果たしている。ここでは相談者女性(Aさん)が悩みを解決するまでのプロセスを追い、回答者(Bさん)のコーチングが Aさんの意識変革にどのような影響を及ぼしているのかについて考える。

3.1 第 1 期

Aさんが最初に書き込んだ悩みは、「ミスをしてしまうことが怖く、会社に行きたくない」ということであった。その原因として Aさんは当初、自分の仕事の能力の低さを挙げ、自信が持てないことが恐怖感につながっていると述べている。それに対して Bさんは、仕事を始めた時期を問い、まだ日が浅いことを知った上

で「誰でも最初から仕事ができるわけではない。慣れれば大丈夫だ」と励ますが、Aさんは納得できない様子であった。励ましや同意はコーチングの主要なテクニックの一つである。この段階ではAさんは自分の悩みがあくまで「能力の低さ問題」であると感じているため、慣れればミスは少なくなるかもしれないが、能力の低さが解決されるわけではないと考えている。

3.2 第2期

やりとりの過程でBさんが自分の経験について「先輩、上司、仲間に助けられ、教えられながら仕事をできるようになった」と発言した。Bさんの発言中にある「先輩、上司、仲間」といった言葉をきっかけとして、Aさんは、自分の悩みは「自分自身の能力」の問題であると考えていたが、「会社の中での人間関係」に起因するものであると気づき、そのことを掲示板に書いた。

3.3 第3期

Bさんは、Aさんが意識した「会社の中での人間関係」というコンセプトについて、「会社の中でつきあいが難しいと感じる人がいますか?」のような質問をおこなった。質問によって相談者の内省と言語化を促すこともコーチングの常套手段の一つである。AさんはBさんへの回答として、自分の教育係の女性と、自分より2ヶ月遅れで入社した女性について記述する中で、自分がこの二人に対して不満を抱いていることに気づいた。Aさん自身はそれまで全く意識していなかったという。

3.4 第4期

Bさんが「その二人の存在があなたを精神的に追いつめているのでは?」と応答すると、Aさんはそれぞれの女性と自分との関係についてさらに詳細に振り返り、2ヶ月後に入社した女性との関係については根本的な問題ではなく、教育係の女性が、その新人女性と自分を比較し「彼女は優秀だけれども自分はそうではない」といったような主旨の(少なくとも自分にはそう取れる)発言をするため、自分の能力について劣等感を抱いてしまうのが問題であると考えた。そしてさらに、教育係の女性の対応にも問題はあつたものの、むしろ自分が「勝手に劣等感を抱いていじけているだけで、人と比べるより自分が頑張ることが重要だ」と前向きに考えられるようになった。そして最後には「絶対に自分から会社を辞めないように頑張るつもりです」と締めくくり、悩みを解決したことがわかる。Bさんが相談の冒頭と同様に「誰でも最初から仕事ができるわけではない。頑張っていくうちに慣れて自信がつく」と発言すると、Aさんは(全く同じ励ましの言葉に対して、最初は拒絶したのに)ここでは同意している。

3.5 意識の変遷に関する考察

Aさんはメタ認知的言語化を実践する過程で、「会社に行きたくない」という悩みの原因が自分の能力の低さに起因すると思っていたが、実はそうではなく、会社での人間関係によるものであると気づいた。さらに、具体的には「教育係の女性が他の新人女性と自分を比較し、彼女は優秀だけれども自分はそうではない」という主旨の発言をするため、徒に劣等感を抱いてしまうことが問題である」と考えるようになった。Aさんの視点は「能力の低さ」から「会社での人間関係」へと推移したことで、意識改革による悩み解決への糸口がつかめたのである。視点変化への気づきはコーチであるBさんとのやりとりによるものであり、この事例は、メタ認知的言語化による悩み解決のためにコーチングが有効であることを示唆していると考えられる。

4. 議論

上述のように本研究では、心の悩みに関するコーチングを例題として、コーチングを受けながらメタ認知的言語化を実践した事例を観察した。この事例を見ると、コーチングがメタ認知的言語化の実践に効果的であるという本研究の仮説の正当性を示唆していると考えられる。

本研究では一例のみのケーススタディを分析し、紹介したに過ぎない。メタ認知的言語化の実践により個人の意識変革をもたらすという過程という属人的、主観的な行為を対象としているため、少数事例となるデメリットは不可避であり、定量的な議論をすることは難しい。しかしながら、心の悩み解決という個人の内的な問題解決過程においてメタ認知的言語化が効果的であった事例が観察されたこと自体、非常に有意義であると考えている。メタ認知的言語化による意識変革は、スポーツや音楽といった身体技の熟練や[諏訪 2004][諏訪 2006]、ファッションのような個人の日常生活における価値創造に役立つという研究が報告されている[小山 2007]。本研究で観察された事例は、個人の心理的な悩み問題といった別の(従来の研究では扱ってこなかった)領域においても同様の特徴があることを示唆しており、興味深い。

本研究では、コーチングによって専門家とやりとりによって、独力では困難な場合も多いメタ認知的言語化が促されていると考えられる事例を観察できた。就職活動の意思決定においてもコーチのアドバイスによって気づきを得られた事例が報告されており[庄司 2007]、本研究の場合と共通する。しかし、専門家のアドバイスがあれば必ずメタ認知的言語化が促進されるわけではない。コーチは本人だけでは気づけない視点や変数を与えはするが、それを「自分のこととして」咀嚼できるか否かは本人次第である。メタ認知的言語化を促進するようなコーチングの方法論については、今後さらに研究を進める必要がある。

5. おわりに

本研究では、メタ認知的言語化の実践によって心の悩みを解決するプロセスを観察する。そして、独力では難しいメタ認知的言語化の実践を支援する手法の一つとしてコーチングの役割について考察した。

心の悩みは、解決しても目に見えないことが多く、評価が難しい。たとえば、ダイエットのように数値で進捗や成否が示されるのであれば、効果がわかりやすい。この点は諏訪らの身体技に関する研究も同様である。本研究では今後、データによって結果を見られるような活動を対象として、コーチングがメタ認知の実践において果たす役割を分析するようなアプローチでの研究もおこなってきたい。

参考文献

- [小山 2007] 小山智子: 私の着こなしを開拓する - イメージから身体へ. 中京大学情報科学部 2006 年度卒業論文, 2007.
- [庄司 2007] 庄司裕子: Web インタラクションによる価値創造の可能性を考える, 電子情報通信学会第二種研究会資料 W12-2007-39~65, pp.55-60 2007.
- [諏訪 2004] 諏訪正樹: 「こと」の創造: 行為・知覚・自己構築・メタ記述のカップリング, 認知科学, 11(1), pp.26-36, 2004.
- [諏訪 2006] 諏訪正樹, 伊東大輔: 身体スキル獲得プロセスにおける身体部位への意識の変遷, 第 20 回人工知能学会全国大会, 2006.