



〒630-8115 奈良市大宮町1-1-32
奈良交通第3ビル3F
TEL: 0742-25-3100
FAX: 0742-25-3101
HP <https://www.naras.johas.go.jp>
E-Mail info@naras.johas.go.jp
Vol. 56 2023年 冬号

かわら版

やる気を引き出す支援方法



和歌山産業保健総合支援センター相談員 森岡 郁晴
(和歌山県立医科大学 保健看護学部長 教授・労働衛生コンサルタント)

奈良県の皆さん、こんにちは。これまでも何回か、産業保健研修会、産業医研修会の講師をさせていただいてきました。覚えていてくださる方がいらしたら、この上ない喜びです。

さて、和歌山産業保健総合支援センターでも、年に1回原稿を執筆しております。この度、奈良産業保健総合支援センターとご縁があり、担当させていただくことになりました。

はじめに

産業現場で安全行動を教えても、あるいは保健指導で運動や禁煙などの健康行動を勧めても、対象者がそれをやる気になるとは限りません。むしろ行動を変えない場合が多いと思います。これは、指導する者にとって大きな課題です。



そこで、やる気を引き出す指導について説明しますので、活用してもらえれば幸いです。

1. 教育担当者の認識

従業員に教育する担当者は、「指導」するという認識から、「支援」するという認識に変えることが大切です。指導とは、「ある目的・方向に向かって教え導くこと」であり、支援とは、「力を貸して助けること」です(Weblio 辞書)。すなわち、進む方向を指導して前から示しても動いてくれません。それよりも、支援して後ろから後押しした方が進んでくれる可能性が高いということです。



したがって、担当者は、従業員(対象者)を「支援する」という認識が必要です。後ろからそっと押すので、その方法、すなわち、教育方法などを勉強しておく必要がありますし、そのような機会に向けてよく準備しておくことが肝要です。

ここでは、教育担当者ではなく、「支援者」という用語を使って説明します。

2. 支援者として必要な知識・技術

1) 環境づくりにうまくなる

対象者と話をするときには、面談が多いと思います。そこで、面談時の留意点について説明します。

支援者は、面談を始める際、対象者の緊張をほぐし、話しやすい環境づくりが肝要です。面談が初めての場合、支援者は「対象者はどんな人だろう」と緊張しますが、対象者は「何を言われるのだろう」と、もっと緊張します。そこで、何気ない会話（本題とは関係のない話題）から始め、その場の緊張をほぐすことが大切です。

面談は、お互いの情報交換の機会です。支援者は、面談開始時の何気ない会話を通じて、情報収集にうまくなることが必要です。すなわち、本題に対する対象者の関心度、理解度をつかむことが肝要です。



2) 聞き上手になる

(1) 質問にうまくなる

聞き上手になることは、質問にうまくなることです。質問を上手に活用してください。



<限定質問を控える ⇔ 拡大質問を活用する>

限定質問は、「はい」か「いいえ」、あるいは「A」か「B」で答えられる質問です。このような質問だと、対象者はあまり考えなくても答えることができます。そうすると、対象者の気持ちや考え方などがわかりにくいです。

拡大質問は、「どういう・・・?」「なぜ・・・?」というように、何やなぜを問う質問です。このような質問は、対象者に自由に答えてもらいやすいですが、即答できない場合も多く、深く考える必要があります。そのため、対象者の想いを引き出すことができます。

<否定的質問表現を控える ⇔ How に着目した質問表現を活用する>

「なぜ歩く時間がとれないのですか?」「なぜ飲酒量を減らせないのですか?」のような否定的な質問は、どんなに優しくしゃべっても、対象者は詰問されているように感じてしまいます。このような質問をして、対象者を問いただしたり、支援者の意見を認めさせたりしないようにします。このような形で訊問されると、対象者は自己防衛反応を起こし、聞き流す、言い訳をすることで対応します。

そこで、そのようなことを尋ねたい場合は、「どうすれば歩く時間がとれそうですか?」「どうすれば飲酒量を減らすことができそうですか?」のような、今後できるようになることに注目した質問に変えます。こうすると、対象者に考える機会を提供することになります。



(2) 考える機会の提供にうまくなる

考える機会の提供にうまくなるには、情報を「少しでも多く伝えよう」としてはいけなことを念頭においてください。対象者が支援者から受け取った情報を気づきに結びつけることも大切ですが、情報が多いと、それが難しくなります。より多くの情報より、より多くのことを自分に当てはめて考えてもらうことが重要です。そうすることで、実行に結びつきやすくなります。

したがって、面談の際には、しゃべりすぎない、設問・質問に対して答えを先に言わない、対象者の話の途中で口をはさまないことを心がけてください。

(3) 発言は対象者を中心にする

面談で、支援者は「ちゃんと伝えた」と感じ、充実感・満足感を得られるかもしれませんが、対象者は、ただ「聞かされただけ」と感じているかもしれません。話を聞いただけでは、対象者は何も変わりません。



支援者との何気ない会話の中に、対象者の真の問題点が潜んでいることも多いです。したがって、対象者がより多く発言できる雰囲気大切です。面談終了後に、「なぜだか分からないけれど、いつの間にかしゃべってしまった」と思い、「実際にやってみよう」と思ってもらえる支援が大切です。



3) 伝え上手になる

伝え上手になるということは、理解してもらいたい情報や設定したい目標をうまく説明できるようになることです。

(1) 情報提供

情報提供の際は、専門用語や教科書にある表現の多用を避けるようにします。このような用語や表現は、対象者にとって、難しく、説明的に感じ、より分かりづらいつ感じてしまいます。

対象者に必要なポイントを、例えを用いて端的に、分かりやすく、納得がいくように説明することを心がけるようにします。

(2) 目標設定



健康行動などの目標を設定する場合は、配慮が必要です。理想的な食生活や身体活動は、ハードルが高すぎると感じ、対象者はやる気をなくしてしまいます。また、行動変容の意義を強調しすぎると、対象者は、言い訳 (= 抵抗) を探すようになります。

したがって、支援者は、熱意 (これだけは伝えたい、理想はこうだ) を冷やすことも必要です。そのあとで、対象者の生活の中で改善できそうなこと、普段やっていることから目標行動に似たもの・関連性のある行動を見つけ出すようにします。すなわち、目標設定は、高すぎず、低すぎず、時間がかかりすぎないようにします。小さな目標から段階を追って高くすることで、対象者は成功体験 (達成感) を積み重ねることができ、継続可能感が高まり、達成できないことによる無力感を防ぐことができます。



4) 褒め上手になる

(1) 褒めるもの

褒めること、賞賛することは、対象者の存在を認めること、すなわち「承認」していることになります。

目標・計画を達成した時は褒めやすいですが、まだ結果が出ていなくても褒めることが肝要です。その際は、対象者が実行したことに対して褒めてください。例えば「今日その場に来てくださったこと」「(どんな些細なことでも) 話してくれたこと」で構いません。ぜひ、探してください。

(2) 褒める効果

支援者が対象者を承認してあげないと、対象者はせっかく話をしたのに共感してもらえなかったと感じてしまいます。そうすると、それ以降の発言や行動変容が激減する可能性があります。

支援者は、些細な事であっても高い評価をくだし、肯定的な受け止めを示し、さらに行動に見合うだけの報酬（減量や検査データの改善等）が得られていることを理解してもらうことが大切です。この対応によって、対象者は達成感から、次のステップへのやる気が湧いてきます。

(3) 褒め方

褒める際は、具体的に（何に対して褒めているのかわかるように）、相手に合わせて（個性のように、万人共通ではありません）、タイミングよく（これを外すとしらけてしまう）、心を込めて（素直な気持ちで）褒めるようにします。「困った、褒めることがないぞ」と思っても、諦めずに探す（何かあるはず）ようにします。

(4) 行動の強化因子

行動を変えるものには、促進するもの（強化因子）と阻害するもの（抑制因子）があります。強化因子は大いに活用し、抑制因子は遠ざけるようにします。

<強化因子>

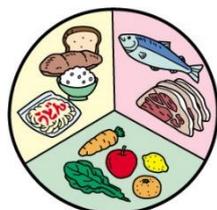
周囲からの褒め言葉以外に、食べものや金銭、自分への褒美（自己報酬）などがあります。自己報酬は、「運動をした日は間食をしてもよい」のように最終的な目標と逆行するものは良くないので、注意が必要です。



<抑制因子>

回りからの叱責や非難が挙げられます。これらに対しては、早く結果に繋げようと焦らないように、これまでできていることを褒めるようにします。

できなかったことに対して、自分への罰などを課さないように説明しておきます。



3. 結びに

産業現場であるいは健康行動についてやる気を引き出す上で役立つ方法を概説しました。役立つ方法がありましたか。気に入ったものを活用してもらえれば幸いです。



〒630-8115 奈良市大宮町1丁目1番32号 奈良交通第3ビル3F
独立行政法人労働者健康安全機構 奈良産業保健総合支援センター

電話：0742-25-3100 F A X：0742-25-3101

URL：<https://www.naras.johas.go.jp> Eメール：info@naras.johas.go.jp