

対象者が「聞きたくない」「やりたくない」保健指導の「ツ」

”説明しない保健指導”が対象者のやる気をアツプさせる

元NHK科学・環境番組専任ディレクター「ためしてガッテン」演出担当アスク

北折 一

タイトルを見て、「説明しなくてどうするの…」と思いました？ お気持ちちはわかります。でも、ゴールデンタイムに18年間も高視聴率番組をつくっていたばくからしたら、「説明しちやうどどうするの」の世界です。だって保健指導ですよ。説明されているだけで説教されているように聞こえちゃう人ばかりが対象者の。そこにいきなり説明して、ほとんど「いやがらせ」に近い行為かも、と自覚するところからじゃないと、もはやダメかもということなのです。

* * *

申し遅れましたが、8年前までNHKで「ためしてガッテン」という番組を制作していた、北折と申します。今号の特集で総論ご担当の野口緑さんにNHKで全国デビューしていただいた時(2006年)も、ぼくが担当していました。そんな縁もあって、市町村の保

健活動には、いろいろ深いつながりを持たせていただいています。その中でずっと思っていること。それは「せっかく人を幸せに導くお仕事をされているなら、もうちょっとだけ、上手にやっていただけたらなあ」です。言うこと聞いちゃくれない人に、聞いちゃくれない言い方で言い続けても、そりゃあムリ。だったら、作戦を根本的に変えるべき!!…それが「説明しない保健指導」なのです(先に言っておきますが、「説明」はまったくしないワケではないですからね。「残念な説明」がダメなだけで)。

保健指導って、何？ 無関心期って、…何それ!?

方を説明する…。これがよくある保健指導ですね。優等生には通用するけれど、うまくいかないことも多く、「無関心期だから難しいのよねー」などと自分を慰めながら進めちゃうタイプの。無関心期の人たちをなんとか関心期に持ち込んで、準備期から実行期に移行させるにはどうしたら…と、思ったりしていませんか？ じゃあお聞きしますが、無関心期だと思っていた対象者が、ある日突然、CMでおなじみのあのスポーツジムに高い入会金を支払って通い始めたら、その人は、本当は何期だったんでしょう？ いっどうやって関心期や準備期を経由したんでしょう？

保健指導がうまくいかない理由、それは人を見ていないからです。簡単な話です。欲しくないものはいらない。欲しいものはお金を払ってでも欲しい。それが人間です。その人が欲しいものを提示もしないで、説明だけして「やってくれないのよねー」はないですね。

健康が大切だつてことくらい、みんなわかっています。にもかかわらず、みすみす病気になる道を選んで歩く人が後を絶たないのはなぜでしょう？

理由のひとつは、これまでの指導が「健康づくりが大切なのは当然」を

前提にし過ぎてきたからです。健康のためにがんばれる人なんて、そうそういません。「肥満は危険ですよ」「がんばってやせましょう」「たばこは有害物質のかたまりです」では、人は動きません。心臓病・脳卒中、がんのリスクをさんざん説いたとしても。その一方で、効きもしないダイエット法には、多くの人がせっせと飛びつくというギャップ。このギャップが何から生じるのかを、まじめに考えないと、真に有効な保健指導などできるはずがありません。あなたの保健指導で真っ先にチェックすべきは、「その人が欲しいものを魅力的に提示しているかどうか」です。目標が「遠い先のぼんやりした健康」では、優等生の人以外は食いつかないと思ってください。

人は皆、「ラクして得する」 ことが大好き

「目標到達点」をうまく共有できたとしたら、あとはそこまでの「通り道」です。「見通しの悪いイバラの道」を提示していませんか？ 運動にせよ食事制限にせよ、「正しいことをきちんと」「しっかり続けて」と言うだけでは、ムリに決まっています。

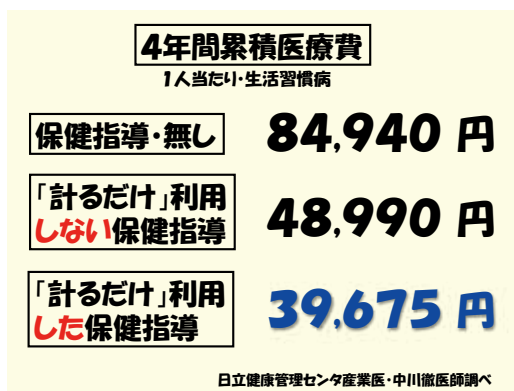
いいこと、お教えしましょう。ぼくが

開発した「史上最強」と言ってもよい
 くらいの健康行動ツールを採用した
 会社(日立製作所)では、メタボ脱出者
 がすごい勢いで増えて3,000人突
 破! しかも医療費も随分低く抑え
 ることに成功しているのです。保健指
 導を受けなかった人に比べて半分以下。

図1にある「計るだけ」とは、「計る
 だけダイエット」のことです。同じグ
 ループ会社の中でも、利用していない
 事業所に比べると、2割も医療費を下
 げています。なぜこんなにもうまくい
 くのでしょうか。

日立製作所では、「計るだけ」を
 成功させるための補完ツールとして、
 「100kcalカード」を使用していま
 す。運動と食事、それぞれ100kcal
 分を見やすくまとめたもの。「正し
 いことをきちんと」ではなく、自分
 自身が「ラクにできちゃう」ものを
 自分の都合で選ぶのです。「そんな
 に運動するくらいなら、〇〇を食べ
 るのを減らしておこう」と、ラクに
 できることだけやったら、結果が自
 動的についてくる。社員からは感謝
 されるどころか、「これでやせない
 人がいたらおかしい。ぼくがやり方
 を教えてあげたいくらい」との感想
 まで届いています。「ラクして得し
 たい」精神を刺激したのが大きかつ

図1 「計るだけ」を利用した場合・しなかった場合の医療費の差



たといえましょう。

そして、「計るだけ」が成功しや
 すい理由は「毎日がうれしい楽し
 い」だから。朝の体重を見て「よっ
 しゃ! 昨日がんばった甲斐があつ
 た」「何がいけなかったんだ?」の
 一喜一憂が、知らず知らず超絶な喜
 びに変わる。家族の幸せのためにと
 か、薬代抑制のために、なんてどう
 でもいい。右肩下がりの体重グラフ
 を見るのが楽しくなるから、勝手に
 ヤル気が湧いてついつい続けたくな
 るのです。「血液の数値を改善する
 ためにやせなければならぬ」はイ
 バラの道。「楽しくやせたら数値も
 ついでに下がっていた」。どちらが

よいですか?

行動変容の極意は簡単 ひらがな4文字が、ふたつ

ところで、保健指導の目標である
 「行動変容」とは、その人の慣れ親し
 んだ行動を捨てさせて、新しい習慣を
 受け入れてもらうこと。「あなたの今
 までの生き方は間違っていますから、
 私の言うとおりに正してください」つ
 てことですよね。来なくなかった面談
 の席で、会いたくもなかった人からこ
 んなことを言われて、できますか?

ぼくはずっと思っているんですけど、
 ど、皆さんのお仕事が素晴らしいのは、
 仕事の本質が「いいこと教えますよ
 か?」だからです。健康に生きたほう
 が圧倒的にいいに決まっています、そのや
 り方をお教えられるお仕事です。なの
 に、その伝え方が「あなたは間違ってい
 るから私の言うとおりに」でよいんで
 しょうか? ぼくの研修では「行動(コ



Profile

きたおり・はじめ

1987年名古屋大学文学部卒業、
 NHK入局。95年「ためしてガッテン」
 の立ち上げに参加。以来丸18年間、
 一貫してガッテンの制作にあたる。
 2013年NHKを退職。
 現在は、健康教育の分野で「人々の
 よりよい生活のお手伝い」を目指し
 て、「健康情報の読み解き方・伝え方
 『生活習慣病予防のダイエット』など
 の講演や執筆活動を行う。
 「計るだけダイエット」については、著
 書『死なないぞダイエット』『やせる
 スイッチ 太るスイッチ』(以上
 KADOKAWA)に詳しく記載。
 専門職向けセミナーを収録したDVD
 「伝え方の極意を学ぶ」(東京法規出
 版)では、受診率を上げるチラシ作り
 の手法や保健指導のコツを、180分
 にわたってユニークに解説。

ウドウ)変容(ヘンヨウ)」について、必ず
 言っています。「他人様の行動をドウコ
 ウいうのはヘンヨ」と。それでもこの人
 には変わってほしいと願うならば、極意
 はひらがな4文字がふたつです。「ため
 してガッテン」では番組制作の「究極の
 目標」として、1998年から掲げ続
 けた言葉。さつきも出てきた、「ついつ
 い」と「たくなる」です。行列のできる
 お店で食事をしちゃうのもインチキダ
 イエットに飛びつくのも、「ついつい、た
 くなる」から。これは人間の根源的な
 行動規範なのです。ならば、健康行動
 もこれで導くのがベスト。別に「健康で
 いられますように」と強く願っていない
 くらゐ、ついつい食べ過ぎを避けたり、
 ついつい運動もちょっとだけがんばりた
 くなっちゃうえばOKということ。お
 気づきの方もいるでしょう。この「ついつ
 い」と「たくなる」、最近大ブレーク
 中の、あの「ナッジ※」とまったく同じ
 ですよね。

※直訳すると「ひじで軽く突く」。行動経済学や行動科学分野において、人々が強制ではなく自発的に望ましい行動を選択するよう促す仕掛けや手法のこと。

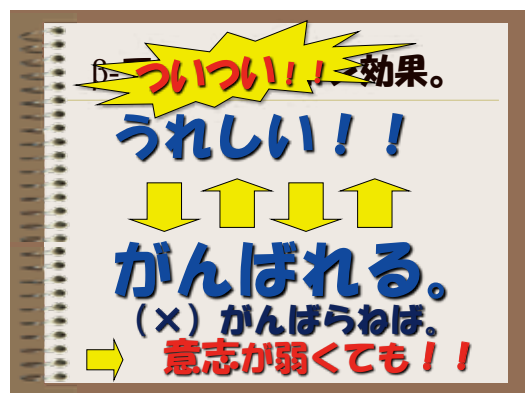
そこで、ついつい脂肪を減らせるようにと開発したのが前述の「計るだけダイエット」です。字数の関係で詳述できませんが、基本原理は「うれしいからがんばれる。がんばればうれしいこと」がやってくる」。軌道に乗ってやせた人は、必ず言います。「全然大変じゃなかった。毎日ワクワクした」と。

数値のための楽しくもない食事制限や義務感だけの運動は、いくら面談の場で宣言までさせられたとて、なかなか続くはずがない…。そんなことは誰もがとつきの昔に知っていること。それを「自覚が足りない」だの「健康リテラシーが不足している」だの、挙句には「無関心期」だのって、ねえ…。

「脅し論争」に終止符を！

「脅しはダメでしょ」「いや、脅さないとやらないでしょ」「いやいや…」の逡巡が、昔からずっと続いているようですね。ぼくは、これも**残念な保健指導の原因**になっている気がしています。「脅しはダメ」という方針が一律に出回ったものだから、病気の怖さを伝えることに躊躇が生じ、結果として重箱の隅をつつくような生活指導がはびこって、対象者の不快不満を招いてしまおう。そんな悪循環に陥っていないでしょうか？

図2 うれしい⇔がんばれる



じゃあどうしたらよいのか。もちろん、脅しはダメに決まっています。脅せば動くという考えは捨ててください、完全に。その代わりにこうしてください。「適切にビビらせる」。だうて、かわいそうじゃないですか。学校では一度もちゃんと教えてもらえず、病院でもなかなか教えてもらえないんですよ。誰が教えてあげるんですか、避けられる病気を避けておく方法。避けておかないとどんなことになるのかも、今自分がどの辺にいるのかも、なるべく正確に伝えて、適切にビビって適切に対処できるようにしてあげてください。と言うと、「でもそれ、説明しなきゃわからないじゃん?」と思いますね。そこで…。

「感」がすべて! 「感」で勝負!

保健指導は、今その場で始まるのでありません。対象者にとっては、呼び出しの通知が来た瞬間から、もつと言え**ば何年も前からずっと「ああまたイヤな時間」**という感情が始まっています。そこに通り一遍の説明なんてしちゃったら、瞬時にアウトの世界です。

ならばどうするか。簡単です。「それを前提とした作戦を立てておく」。それだけです。作戦も立てずに立ち向かうからうまくいかないだけの話です。で、その作戦を立てるためにも重要なのが「感」。人は「情報を受け取る・受け取らない」を、理路整然と考えて判断…なんて、ぼぼしていません。すべて感情・感覚に沿って決めちゃっています。すなわち、「〇〇感」という言葉を使い倒して、相手の気持ちを瞬時に把握し、コントロールする(ような心づもりを持つ)のです。たとえば面接が始まった瞬間。多くの人は「適当にはい、はいと返事だけしてやり過ぎしてやろう感」を持っていてはず。だとしたら、こちら側の第一声をどうしてやろうかと作戦を立てる。もう、何でもかんでも、「感」という言葉でくくってやるぞ! な感じをトライしてみてください。

最終的には、「健康長寿の幸福感」

を味わってもらいたいですよね。そのためには、「なんだ、やればできるじゃん自分感」「健康のためにちよつとがんばるって、こんなに気持ちよかつたんだ感」があればOK。そのためには、「なんかできそう感」「自分も成功したい感」に導く。で、さらにそのためには、どのタイミングで何感を味わってもらえばよいのかなと、逆算して作戦を立てておくのです。いきなり説明なんてしている場合じゃないのです。

便利な「感」をお教えしますね。「うらやま感」と「それ、欲しい感」です。テレビショッピングやあやしいダイエットが流行していることからわかるように、うらやましい気持ち起きてしまつたら、お金を払つても手に入れたくなる人だらけなのです。ちなみに多くの研修では、真っ先に**図3**のスライドを見せます。それだけで一発で食いつき始めるんだから、お安いもんです。事実、ご自分がかめちゃつていた写真を机に立てて、成果を上げている保健師さんも、実在します。

そして、**面談スタート時に一番大切な「感」**…それは、「**意外感**」です。イヤな時間が始まるに違いない、と聞く耳持たない対象者に真っ先に、「あれ? そうじゃないの?」と思わせるところから、聞く耳が生まれ始めるのです。

何でもいいので、意外感を感じる何かを相手にぶつける。めちゃ有効です。

もうひとつが、「共感」。「そうそう、そうなんだよな」とつい思う気持ち。なぜならば、対象者は「あんだとはわかり合えないからね」と思っていますから。(ちなみに、医療面接における「共感」とは、相手に寄り添う気持ちのことを指しますが、ここでは相手の中に共感を生み出す、という意味で使っています。言うこと聞かない「困ったちゃん」に寄り添ってはいは、前に進めませんので。)

すごく使えるのが、「なんだろうー感」。「え、何? どういうこと?」という気持ちがあったん湧いてしまったら、それが解決されるまでは気持ち

図3 自らの成功例で「うらやま感」を演出



悪いという心理を利用します。

知りたくなったことを教えてあげるんだから、相手にとっては「欲しかったものももらえた状態」。たとえばこんな感じですよ。「好きなものを好きなだけ食べても太らない、めっちゃいい方法があるんですけど、知りたいですか?」「そんなのないでしょ」「ありますよ。メのラーメンをやめなくても、人間が元々持っているヤセホルモンを有効活用すればいいだけ、っていうのが」…まで聞いてしまったら、そこで帰れる人なんていませんよね。難しいですか? 慣れれば簡単です。

せっかくの機会なので、超便利な「一発で共感と意外感を感じさせて、なんだろうー感に引張り込む」とっておきの魔法の言葉、お教えしましょうか? (…今、瞬間的になんだろうー感が湧きましたね?)

それは、面談が始まって「こんにちは」のあと数秒間の無言を経てにっこり笑って、「今、どうせまた細かい説教じみた話をゴチャゴチャするんだろう、とか思いましたよね?」です。確実に**凶星です**から。すかさず続けて、「大丈夫です。そーゆーの、もうやめましたんで」。そうしたら、「え、じゃあどんな話をするワケ?」と聞きたいモードの一丁上がり。あとは、上手に運んで

「よしや、一回やってみるか感」まで湧いてきたタイミングならば、数値の説明だつて聞けちゃいます。「大丈夫です。このまま行くとヤバいだけで、4kgもやせておけば、中性脂肪はめっちゃきれいに下がりますから。血圧も10くらいはまず間違いなく。人によっては20、もつと下がる人も。そして、当分は薬のいらぬ体のままですよ」。「ちょっと細かいですけど、外食のすごいコツとか、もし知りたければ…」みたいな感じで、「知りたい、欲しい!感」をつくりながら進めていけばよいのです。

もうわかりましたよね? 「説明しちゃダメ」と言ったのは、「説明聞きたいモード」の無い状態では、しっちゃダメということですよ。「何かを説明するなら、必ず説明聞きたいモードをつくる」。これを今日から、一生を貫く**鉄則**としてください。そこに「野口さん方式」の教材(P8)と「熱意」が加われば、もう鬼に金棒です。

大事なプレゼント どう渡します?

すみません、具体的なテクニックをあまり書かなかつたのは、まずは考え方を大きく変えることが先決だからです。面談嫌いの人が増えてきた最大の原因は、残念ながら「これまでの面談」でしょう。だからこそ次の面談では、**1秒でも早く「今までとは違う」**ことをわからせてあげてください。うまくすれば、そうなるのは到底思えなかつた残念な人が、「健康づくりが楽しくて仕方なく」なります。そんなケースは枚挙にいとまがありません。やればわかる楽しさ、成功したときに初めてわかる超絶な喜びのこと、皆さんはどのようにお伝えしますか?

病気の治療は、ある程度は薬で何とかなるでしょう。でも、あとからどんなにお金を積んでも絶対に手に入らないお宝を、たくさんの人にプレゼントする権利が、皆さんにはあるのです。そんなすごいプレゼントなんだから、「どうやって渡してあげたら、一番喜んでもらえるかな?」を考えるのは、本当はものすごく楽しい時間はず。欲しくないと思っている人には、欲しくしてからあげる。その方法を考える。中身さえよければどう渡しても喜ぶ、なんてことありえませんか。

健康に少しも関心のない人は、めつたにいません。たくさんいる「一見無関心期」の人を落とす楽しさ、実は超絶なんじゃないでしょうか。ぜひ楽しんでください。楽しめば楽しむほど、人が幸せになる、そうそうないお仕事なんです。