

オピニオンリーダー のエッセー

「コーチング」とは

たっちー企画代表

立元 昭子

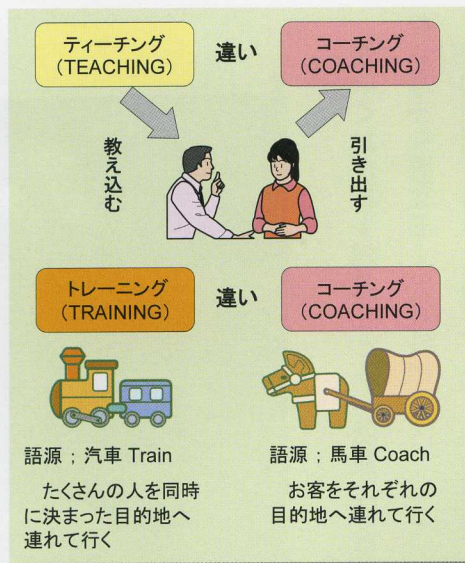


コーチングとは、会話を重ねることを通して、相手に目標達成に必要なスキルや知識を備えさせ、目標にむけての具体的な行動を促していくことです。つまり会話（コミュニケーション）することによって、相手が目標に向かうために必要な何かを備えるように、コーチするわけです。

「コーチ」というとこちらから何か物事を教えるという風に考えがちですが、一から十まで教えてやらせるというも

のではありません。本人のなかにあるものを一生懸命引き出す。引き出しても足りないものがあれば、必要なものを明確にしそれを足す行動を起させ、その行動を継続することを促す、これがコーチングです。

ティーチング・トレーニングとコーチングの違いは？



聞くスキル

コーチングを実施するとき一番重要なことは「聞く」ということです。「話を聞いてください」と言われたら、「目で聞く・耳で聞く・心で聞く」とを心がけてください。

まず、目で聞くというのは相手の表

情やしぐさから言葉以外のメッセージを読み取るということです。次に、耳で聞くというのは言葉で表現される内容をひたすら聞くと同時に、口調、声の抑揚、明るさ暗さといった言葉以外で表現されることも耳で聞いてください。そして三番目に心で聞くということです。これがとても難しいと同時に一番大切なところ。話を聞く時にアンテナを立てて、そのアンテナに引っかかったことをそのままにせず、すばやく捉えてください。これを違和感のセンサーとも呼んでいます。「あれっ」って感じたこと、それをほおっておかず、感じた違和感について質問してみると、相手が一番聞いて欲しい



と思っていたことがはっきりすること
があります。最初は難しいかもしれま
せんがこの三つの聞くを心がけていた
だきたいと思います。

ちなみに、傾聴するの『聴』という
字は、『**耳**』**目**』です。一番左
が耳、右側の上が目、目を横にして心
をつけたこれが傾聴の聴という字です。
『目で聞く・耳で聞く・心で聞く』こ
れができるよう、話し手は聞いてもらっ
た感を強く持つことができます。

質問するスキル

コーチングの会話では相手に考えさ
せる質問をします。

聞き手の考えを加えずに率直に聞い
た後、心に浮かんだ素朴な疑問を質問
してください。自分の考えを入れて、
『自分はこれこれこう思うんだけどあ
なたはどうだね』という質問の仕方では
なく『このことについてあなたはど
う思いますか』という風に訊くという
ことです。

そしていつでも重要なことはアンテ
ナです。相手が話をしているのをひた
すら聞いているよ、なんとなく心に引っ
かかるところがでてきます。引っかか

ることがあったらそれを訊いてみてく
ださい。そこがまさに相手が相談した
うとか、訊いてほしいと思っっているこ
とである場合が多いのです。

気をつけていただきたいことは、何
を質問しようか、と考えながらは聞か
ないようにしてください。考えている
と聞くことに集中できなくなり、相
手の話を物語を聞くように自分の中
に取り込むつもりで聞いておきます。

聞き終わったとき心に残ったことを
伝えたり、疑問なことを質問すればい
いのです。詳細な数字や言葉は覚えて
いらなくても確認のために質問をす
ればいいのですから、覚えておこう、
としなくても大丈夫です。それよりも

普通の質問 : 自分が知りたいことを聞く
コーチングの質問 : 相手が話したいことを聞く

大切なこと

1. 相手に考えさせる質問
2. 聞き手の考えを加えずに率直に聞くこと
3. アンテナを立てることで、相手が出す質問の
ヒントをすかさずキャッチすること

質問の主導権は自分が持つようにする
(相手の質問には短く答え、また質問する)

心のアンテナの精度をあげて、引っか
かったことを思い起こせば、質問は自
然にでてくるはずですよ。
さて、コーチングの原則のひとつは
「すべての答えは相手のなかにある」と
いうことを信じていることです。このよう
な質問によって、相手の中にある答え
を引き出すことができます。

コーチングは「コミュニケーション シモン

コーチングは「コミュニケーション」、
そして「コミュニケーション」はキャッチ
ボールです。相手の話をきちんとキャッ
チしてから投げ返しましょう。相手の
話を一旦受け止めてから投げ返す、だ
からこそキャッチボールなんです。よ
くあるのが、キャッチボールのふりを
しているけれども、受け止めずにその
まま打ち返している場合があります。

部下「相談があるんですけど」

上司「忙しいから三分ね」

部下「後輩のAさんが規則どおりに動
いてくれません」

上司「あなたがちゃんと教えないから
でしょ」

部下「教えたんですけど覚えようと

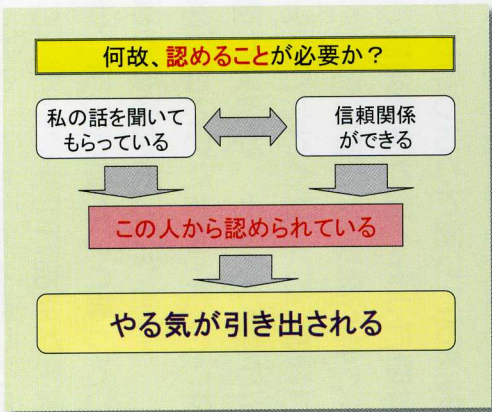
なうと話す』

上司『じゃあ、僕から話してみよう』
「こいつは会話は、これはキャッチボールのように見えて実は単に打ち返しているだけです。まったく会話になっていないですね。私は時々『聞いてくれないな、話を受け止めてくれないな』と感ずることがあります。そういうときには非常に寂しい思いをします。ですから、なおのこと相手の話を一回受け止めてから投げ返すようにしています。」

受容する・認めるスキル

なぜ受け止めることが必要なのか、それは話をちゃんと聞いてもらっているという思いがあれば信頼関係ができていくからです。逆に言うと、部下が話を全然聞いてもらっていない、と思う上司と信頼関係を築けるでしょうか。また、きちんと受け止めてもらえてると感じられれば、認められていると感ずることもできるでしょう。

部下の能力を引き出して伸ばし、目標に向かう行動を継続してもらいたいなら、信頼関係が前提に無ければなりません。



部下に『私の話をちゃんと聞いてもらっている、この上司は信用できる、信頼してもいい』と思う気持ちがあれば、そしてそのうえで、その信頼できる上司に認められているということがわかればやる気が出てきます。ちっとも認められない上司がどんなに『こうしろ、あーしろ』と言ってもやる気は出ません。少しでも頑張ったとき、そのことを『認めているよ』と声をかけられたら、よし次も頑張ろうという気持ちになります。

やる気を引き出すひとつの方法として、相手をきちんと認め、そのことをきちんと伝えましょう。

日本人は特に鹿児島島の人には褒めると

いうことがとっても苦手です。もちろん、個性がありますから個人差はありますが、それは国民性・県民性だと思います。

だから、無理して褒めなくてもいいです。例えば『あなたはきちんと仕事をしている』と事実を伝えてください。『だったらちゃんと認めてるよ。言っていないだけだよ。』というように、相手に伝えていなければ認めていないことと同じことです。

あなたの部下のモチベーションをあげて、部下が目標に向かう行動を促すためにも『認めているよ』ということ伝えてるようにつけてください。

(鹿児島県診療施設協議会

看護師長研修会講演より)

立元 昭子 (たちもと しょうこ)

(財)生涯学習開発財団認定プロフェッショナルコーチ&キャリアコンサルタント
たちー企画代表

経歴:

23年間コンピュータ業界で、プログラマー・システムエンジニア(SE)などITに関する業務に従事

現在個別コーチング及びセミナー・勉強会を企画実施

鹿児島市男女共同参画センター運営委員など各種委員を多数歴任