

潜在能力を引き出すコミュニケーションスキル（その1）  
（コーチング；伊東明氏著述から抜粋）

コーチングは、眠っている可能性や潜在能力を引き出し、目標達成への行動を促すためのコミュニケーションスキルだ。答を与えるのではなく、徹底した質問を繰り返すことで、相手の中から答を引き出していく。指示命令型の指導方法に慣れていると、ついつい頭ごなしの言い方になってしまうが、適切な相づちや「なるほどね」の一言を差し挟むだけで、コーチング・カンバセーションの第一歩を踏み出せる。（以下「富士通飛翔」掲載文から抜粋・脚色）

『指示命令ではなく、相手から引き出す』

コーチングの鉄則をひとことで言うならば「すべての答は相手の中にある。コーチの役割はそれを引き出し、目標達成への行動を促すこと」である。したがって次の実践哲学が導き出される。

- ① 指示命令するのではなく、相手の自発的行動を促す。
- ② 答を与えるのではなく、相手に考えさせ、答を見つけ出させる。
- ③ 相手の可能性や潜在能力を信じ、それらを最大限に引き出すためのサポートをする。

このようなコーチングの考え方と技法がビジネスの現場でいま盛んに導入されているのは次の三つの理由が考えられる。

その第一は、変化のスピードが早いことが挙げられる。

これまでのように、どんなことでもいちいち上から指示を待っていたら乗り遅れてしまうし、競合会社に負けてしまう。要するに自分で考えて自分で動かなければならない時代である。そこで求められる人材は「この局面で自分ができることは何だろう、何を工夫したらよいだろう」とスピーディーに考えを巡らせて行動に移せる人である。

もちろん昔からそのような人材は求められてきたが、結局お題目だけだったのだ。多くの経営者や管理職は、そのような人材が欲しいと口にはしつつ、実際には部下がそのような言動をとると、「余計なことを・・・」「生意気な」「越権行為だ」といった反応を示しがちだった。ところが、今のようにめまぐるしく変化のスピードが早い時代には、本当に「指示待ち人間」ばかりでは生き残れないのが事実である。そこでコーチングが有効であることが解ったのである。ここでセルフコーチングの例を挙げてみよう。

「この一週間、調子はどうですか？」と問われて「ちょっと忙しくて疲れているんですよ」と答えると、「じゃあ、いつ休みましょうか？」とくる。「でも忙しいからなー」と言うと「一時間でもいいから、時間を作れませんか。この日はどうですか？そのとき何をしましょうか？」と矢継ぎ早に言われると、いつのまにか頭の中にそのロジックができあがる。そして「疲れたなー」「じゃあいつ休もうか」と自然に考えるようになる。

こうしたセルフコーチングが出来るようになれば、営業マンの場合、「今日のセールスはいまいちだったな」と思った瞬間に、いつもは「不況だもんな」「相性が悪かった」などと後ろ向きの言い訳で済ませてしまうところだが、「悪かった点をあげてみよう」「良かった点もあるはずだ」「次回に活かすにはどうすれば良いだろう」と前向きに思考が働くようになる。

このようにコーチングの技法を活用すれば、いちいち上司や先輩にお伺いを立てなくても、自分で考えて問題を発見したり、できることを見つけて行動に移す人材が出来上がる。それが今の時代の要求なのだ。

(つづき；第二、第三の理由は次号)