

潜在能力を引き出すコミュニケーションスキル（その2）  
（コーチング；伊東明氏著述から抜粋）

コーチング技法が注目される第二の理由；

かつてのように上司が部下を指導できなくなったことである。

例えばITのスキルのように部下のほうがよほど詳しくかったり、新しい発想を持ったりしていることがあげられる。また、変化が激しい環境では、日々現場にいる人のほうが適切な答をもっていることも多いであろう。

では、眠っているであろうそのような答を上司は部下からどうやって引き出せばよいのだろうか。すなわち「聞く技術」が不可欠になる。この「聞く技術」こそがコーチングのメインスキルそのものなのである。

つづいて第三の理由；

部下をどう指導すればよいかわからない上司が増えてきたことである。

セミナーなどで「部下を叱ってもいいものかどうか・・・」といった素朴な疑問がたくさん出て、悩みが多いことに気が付く。これまでのやり方が通じなく、頭ごなしに指示命令しても動いてくれない部下が増えたことは解っている。でもどうすればよいのかが解らないという現実である。かつて自分が指導された方法しか思いつかないのである。

そこでコーチングの方法が新しい指導方法の指標として使えるということになったのである。特別に訓練しなくても、思い立ったら明日からでも使える方法で、取っ付きやすいことが注目される場所である。要するに「こんな質問をしてみましよう」「こんな相づちを打ちましよう」というコミュニケーションのスキルそのものだからである。

では、その勘所のテクニックを学習してみよう。

キーワード；『コーチングのメインスキルは「聞き方」のテクニック』

コーチングの勘所は、相手の中にある答や潜在能力を引き出すための「聞き方」のスキルにあり、これはインタビューアーのスキルに似ているかもしれない。したがってその第一歩は「相づち」である。これは簡単なようでいて、これがなかなか出来ない人が意外に多い。気持ちよく相づちを打つだけで、人は話しやすくなるもので、まず相手の話を聞くときに、難しい顔をして腕組みをしないことなども大事なことになる。そして相づちの量を増やすことだけでも随分違ってくるのである。

（つづく；次号ではコーチングにおける「聞き方」の原則を紹介する）