

潜在能力を引き出すコミュニケーションスキル（その4）
（コーチング；伊東明氏著述から抜粋）

【コーチングの実践フロー】

それぞれのステップで目的別に効果的な質問の仕方を演習してみよう。
ステップは四段階で次のように設定する。

- ステップⅠ 目標設定
- ステップⅡ 解決策・実効策の検討
- ステップⅢ 実行
- ステップⅣ フィードバック

【ステップⅠ 目標設定】

コーチングによって何を成し遂げようとするのか、目標を設定する。

ただし、「重量を減らせ」といった漠然とした目標では、かえって逆効果である。具体的にどうすればよいのか解らないし、脅されているように思われる。

したがって次の三点を踏まえることが重要である。

① 問題の明確化

相手が抱えている悩みや問題を、できるだけ細かくブレークダウンし、整理する。

そして「何が問題なのか」といきなり詰問調に切り出すのではなく、例えばこんなふうに質問を積み重ねて行くと良い。

「まず〈時間がない〉という点に絞って問題を整理してみよう」

「じゃあ次に〈スキルが足りない〉という点について整理してみよう」

「それらの原因として考えられることについてブレインストーミングしてみよう」

「それでは、今出た問題を三つぐらいに絞り込んでみよう」

② 可能性の拡大

問題解決よりも高い目標を設定して、さらに上のレベルへ相手を引き上げるには、目標の押しつけではなく、相手自身が可能性に気づくように仕向ける必要がある。その際、制約をいったんはずして考えてみるという方法が有効である。

「時間の制約を考えないとしたら、何ができるだろう」

「コストの制約がないとしたら、どんな物を作りたい？」

こうした質問を投げかけた上で、「その制約分を挽回することはできないだろうか」という話に持っていく。

③ 対決

コーチングは決して「おもねり」や「甘やかし」ではない。相手が問題点に気づいていない場合や、こちらからどうしても問題点を気づかせたい場合には、時としてコーチは対決の姿勢をとる必要もある。ただしその場合にも、相手の欠点を指摘したり非難するのではなく、今の行動は自分のためになっていない、ということ相手が自分自身で気づくように仕向けるべきである。

そのような場合には次のような質問が有効である。

「この状況をこのまま放置しておいたらどうなると思う？」

「これを実行しないことで我々が被るデメリットは何だろう？」

「もしあるとしたら、どんなことが君の可能性を狭めているのだろうか？」

【ステップⅡ 解決策・実効策の検討】

問題点が洗い出され、目標設定がされたのちに、解決策と実効策を引き出す。その際重要となることが三点ある。

① 解決に必要なものの整理

「その目標を達成するために、必要と思われるものを、できるだけたくさん挙げてみよう」

「それを必要度の高い順に整理してみよう」

「似たもの同士をカテゴリ一別に整理してみよう。」

② リソースの確認

自分の強み、頼れそうな人材、過去の成功体験など、目標を達成するために使えるような資源をすべて洗い出す。

「自分の強みを思いつく限り挙げてみよう」

「その中にどれをどんなふうに使えばよいらろう」

「協力してくれそうな人はいないだろうか」

「過去に経験したことを活かせることはないだろうか」

③ パースペクティブの提示

解決策・実効策がなかなか見つからないときは、視野狭窄に陥っていることが多い。したがってこの場合は相手の視点を変えさせる質問を投げかけることで、袋小路からの脱出を手助けする。

「もし君が私だったら、どんな答を用意すると思う？」

「十年後の君だったら何て言うと思う？」

(つづく；次号はステップⅢ・Ⅳ)