

潜在能力を引き出すコミュニケーションスキル（その5）  
（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Ⅲ 実行】

目標を達成するための解決策・実効策を行動に移す働きかけをするステップである。

「じゃあ頼むぞ」などと言い放つのではなく、次の四つの方法に従って、やるべきことをしっかり明確に念を押すことが重要である。

① 実行プランの確認

どのような行動をどのように実行するのかを具体的に確認しておく。

「今出したアイデアを具体的に実行するには、どんなことを、いつまでに、どれくらいやればいいのか」 「今週中にできることを三つ挙げてみよう」という質問が適当である。

② コミットメント

プランを実行する確約を取り付けて、そのプランへのコミットメント（熱意や関心）を強く促す。

「では今週、その三つのプランを実行に移すということだね？」などがよいだろう。

③ リクエスト

コーチの側からもプランの実行をリクエストして、あわせて相手に望むことがあればリクエストしておく。

「では今週、その三つのプランを実行してください。また来週の水曜日には途中経過を報告してください」などマイルストーン的な指示などがこれに類する。

④ 再検討

もし相手が実行に移すことを渋ったときは、その原因を突き止め、場合によってはステップⅠあるいはステップⅡに戻ることもあるだろう。

「いまひとつ気乗りがしないようだね」

「その原因はどこにあるのだろうか？」

【ステップⅣ フィードバック】

どんな些細なことでも、相手は何らかの行動をとったら、確実にフィードバックを返すことが重要である。なぜならばそれが行動の発展・継続の動機付けになるからである。その際には次の二点を意識するべきである。

① 承認

相手が行動を起こしたことを認め、ポジティブな感情を表す言葉を返す。

「次につながるといいね」

「この調子で行けそうじゃないか」

もし、行動に移せなかったとしても怒るのは禁物で、冷静に対処しなければならない。

「できなかった一番の理由は何だろう」

「今度こそ実行するためには、どんなことが必要だろう」

② 成果の確認

その行動を起こしたことによる成果を、相手自身に気づかせる。しかも具体的にブレークダウンして聞くことが大切である。

「どんなスキルが身に付いた？」

「最も目標の数字につながった部分はどこ？」

「関係者の反応はどうだった？」

「予期したことと結果は連動した？」

以上ステップ I から IV までの流れが終わったら、再度ステップ I に戻り、目標設定からクリアまでの好循環を創り出すことがレベルアップにつながるのである。

あまりモチベーションが高くない相手をコーチングする場合は、最初から高い目標を設定しないことがコツである。細分化した目標設定にして、敷居の高くない行動プランを作らせ、少しでも実行に移したら、確実なフィードバックを投げ返し、より丁寧で継続的に行うことがもっとも効果を生み出すであろう。

再度述べるが、上司部下という関係のコーチング法と捉えるのは以上のとおりで簡単だが、できるだけセルフコーチング（自らが自らに問いかけつつ進行させる）として演習し、自己の潜在能力を活性化するよう望むものである。

（つづく；次号で総括する）