

潜在能力を引き出すコミュニケーションスキル（その3）

（コーチング；伊東明氏著述から抜粋）

【コーチングにおける「聞き方」のスキルの六原則】

I 聞くことに徹する

えてして自分の方が上だと、自分の話のほうに夢中になり、相手の話を聞くのがおろそかになりがちだ。コーチングは辛抱強く徹底的に聞くことによって、相手が自分で考えをまとめ、答を見つける手助けをするからだ。いくらたどたどしくても相手の話を遮ってはいけない。

禁句その1 「ぐだぐだ理屈はいいから結果だけ示せ」

禁句その2 「言い訳はききたくない」

II 共感しながら聞く

言い換えれば、相手の立場に立って聞くことが肝要であり、上手い相づちにも通じる。相手の言い分や気持ちを理解し、共感の「そうか」「なるほど」といった言葉をさしはさむだけで、相手は「この人は目的達成のために共同作業をしてくれている」とわかり、自分の考えを話しやすくなるというものだ。

逆に「いや」「でも」などという言葉を使ってすぐ反論したり、「そんなはずはない」「そんなことを言うのはおかしい」などと頭から否定してかかると相手は口を閉ざしてしまう。

III 評価せずに聞く

相手の考えの良し悪しをその場で評価してはならない。仮に、誉めたつもりで部下に「それはグッドアイデアだ」と言ったとしよう。相手は「上司から評価された」と受け取り、評価してもらえそうなことばかり言うようになる。すると素直な気持ちや考えが出てこなくなる。ではどうすればよいのだろうか。そんなときには「良い・悪い」「正しい・誤り」といった相手を評価する言葉の代わりに、コーチとしての自分の気持ちを表す言葉を使うと良い。例えば、「それは嬉しい」「安心できるな」「じっくりこないな」「ちょっと不安を感じるね」などといった具合に、なるべく「上から評価されている」という印象を与えないことが大切だ。

IV 相手の話の流れに沿って聞く

気が付くと、自分の意見や解決策に相手の考えを誘導しようとしていることがある。これでは相手の答を引き出すのではなく、指示命令型と同じである。コーチはあくまでも相手の思考の流れに沿って聞くべきである。流れを遮ったり、強引に自分の考えている方向に流れを変えるのはよくない。

V（幸島氏の原文に欠落）

VI 深く掘り下げて聞く

相手の話ひとつひとつについて、「それで?」「それから?」「それについてもっと聞かせて欲しい」などと深く掘り下げていく姿勢が必要である。心理学的に言えば、相手の表層意識から深層意識に降りていく手助けをするのである。普段では思いつかないような答が深層意識に眠っていることが多いからだ。

以上の六つの原則はとりわけ難しいことではないので是非実践をしてみてはどうだろう。ただし、ここにそのノウハウを開示していることが現在の上司部下の関係で有効かどうかは疑問が残るところではある。しかしこれをセルフコーチングとして、自分に対して当てはめてみる、すなわち客観的に自分に問いかけながら（別の自分が聞いてくれていると思うこと）自分の考えをまとめて話すことは極めて有効であると考えるので、大いに活用してもらいたい。

（つづく；次号は実践編）