

最近になって、ビジネスの世界だけでなく、医療の世界でも「職場の上司と部下」や「医師と患者」の間のコミュニケーションツールとして“コーチング”という言葉が一般的になってきました。弊社のホームページを訪れるのは医療の現場で勤務なさっている方々が圧倒的に多いと思いますが、これから約半年間に亘って2週間に1回ペースで、“コーチング”について自分の頭の中を整理しつつ、思いつくままにお話させて頂こうと思います。

さて、今日は第3回目の『コーチングの基本原則』です。

1. コーチングって何？
2. コーチングが必要になった時代的背景
3. コーチングの基本原則
4. コーチングとティーチング
5. 心理学からみたコーチングが機能する理由
6. 動機付け要因
7. パラダイムからの脱却
8. コーチングの基本スキル
9. 質問する（4回程度）
10. 傾聴する（3回程度）
11. フィードバックする（4回程度）
12. 部下育成のポイント
13. ミッション・ビジョンを共有する
14. GROWモデル
15. 目標設定のポイント
16. 最後に

『第3回:コーチングの基本原則』

コーチングを改めて言葉で定義すると以下ようになります。

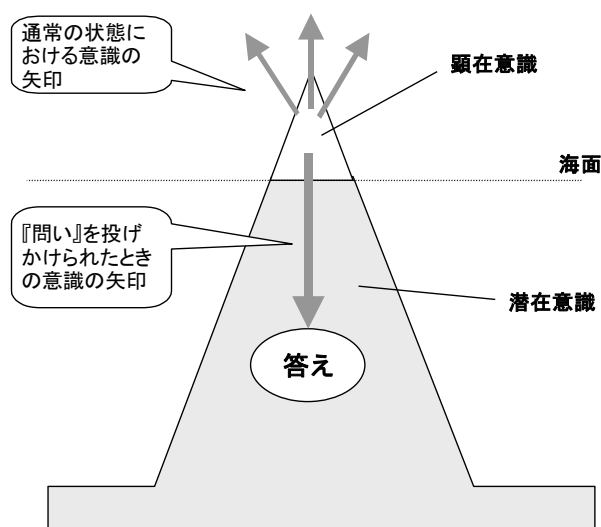
『問題解決の能力や答えは相手の中（多くは本人の潜在意識下に眠っていて本人も気付いていない）にあることを原則として、コーチングのステップにおいて様々な質問やフィードバックなどのコーチングスキルを使用することにより、相手の潜在意識の中にある答えを引き出して気づきを与え、動機づけをし、自発的な行動・学習を促し、目標達成（自己実現）をサポートすることである。』

人の意識の構造は、例えば海面に浮かぶ氷山のような構造になっています。氷山は海面から出ているのは僅か1/10で、残りの9/10は海面下に沈んでいます。この表面に出ている部分が顕在意識で、海面下にあるのが潜在意識です。人は日常生活の中で『見たり』『聞いたり』といった五感を働かせているわけですが、意識は常に外部に向かっていて、自分の心の奥底に潜む内面までは意識の矢印は向きません。

コーチングは、簡単には答えられないような質問やフィードバックを相手に対して投げかけることによって、意識を内面に向けさせ、その人の潜在意識の中に潜む本当の『答え』を引き出す役割を果たします。

例えば、同じ質問をするにしても『あなたのお名前は？』という質問に対しては意識の矢印は内部に向かうことはありませんが、『あなたの人格は？』という質問に対しては、果たして自分の人格ってなんだろうと立ち止まって考えざるを得ません。そしてそれに答えることによって、改めて自分自身が『そうか！自分はこんな人間だったんだ！』と気付くことになります。

人間の意識の構造



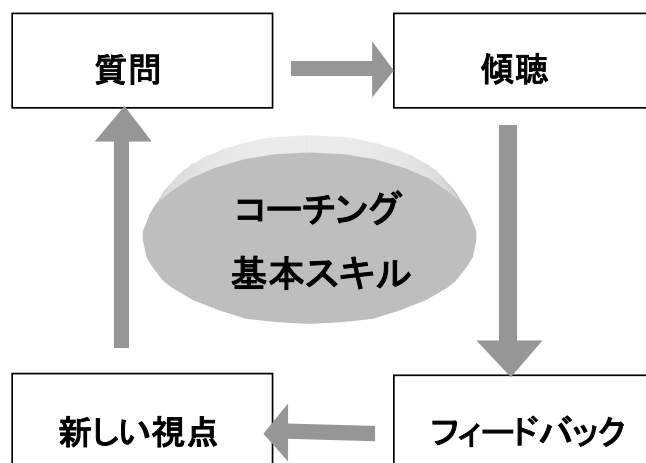
このように、『質問』には普段は外を向いている意識の矢印を内に向けさせる力をもっています。もし部下が普段上司の顔色ばかりを覗いて、次に与えられる答えをただ待っているだけだとしたら、自分の中に眠る能力や可能性をいつまでたっても発揮することはできないでしょう。

コーチングは次のようなステップを踏んで進めていきますが、それぞれのステップを効果的にこなすには様々なスキルを必要とします。各ステップのスキルについては第9回～第12回目のところでお話する予定にしています。

1. 質問する（引き出す）
2. 傾聴する（受け止め、観察する）
3. 伝える（承認を与え、感じたことをフィードバックする）
4. 新しい視点や自発的な行動を促す（コミットメントさせる）

また、コーチングを行うに当たって守るべき原則は、次の3点です。

1. その人が必要とする答えや能力は相手の中にある
2. 上下関係ではなく、対等の関係（パートナー）の中で、100%相手の味方になる
3. 質問を通じて、自発的な行動を促す



そして、このコーチングのスキルとステップはどのようなシーンで役立てることができる
という、実は日常の様々なシーンで使用することができます。

「いつ」「誰に」対して有効か？



部下とのミーティングで



商談で、顧客に対して



同僚からの相談事に



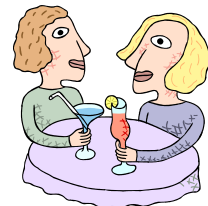
家庭で家族に対して



会議の席で上司や部下に

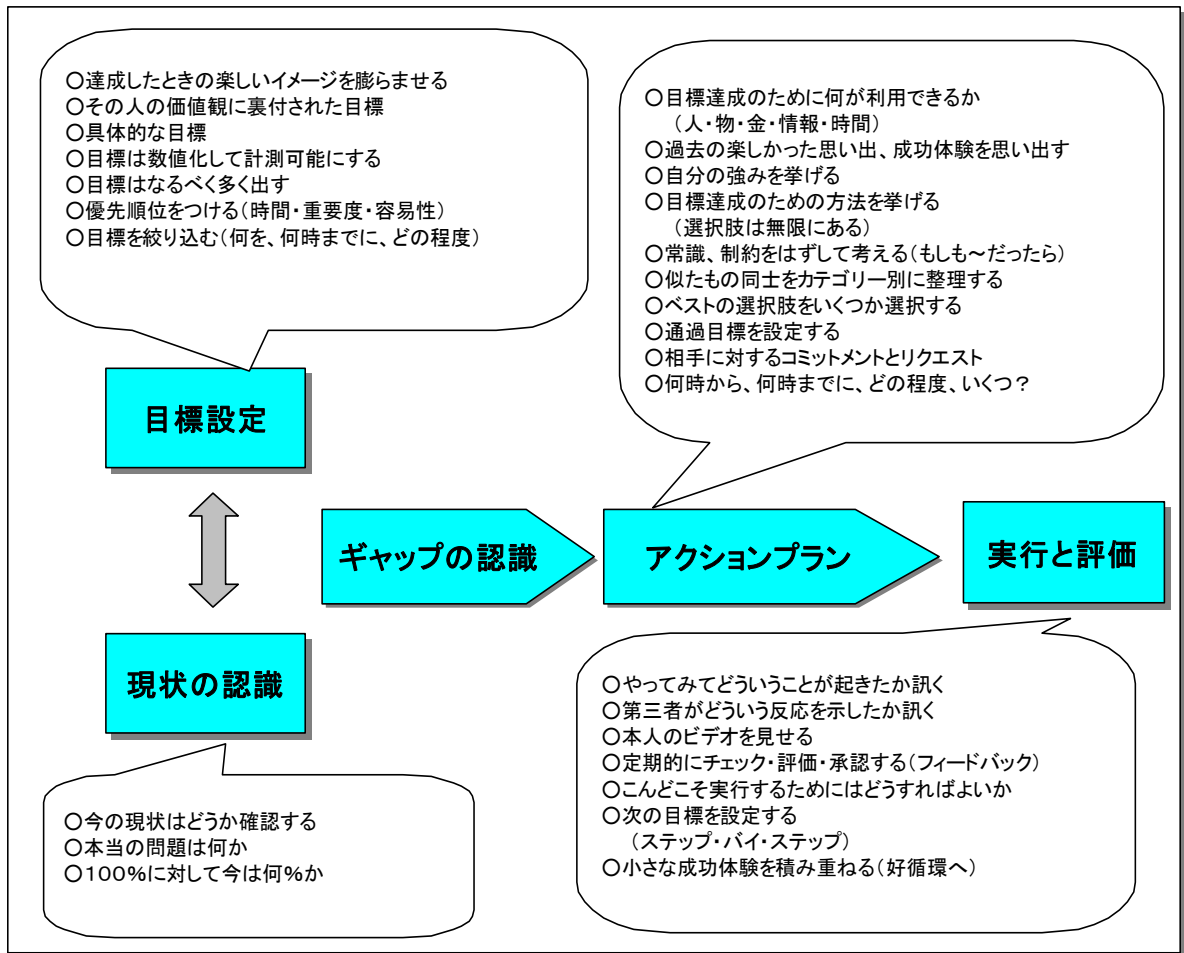


目標設定・評価面接で



友人との会話の中で

皆さんの職場では日々様々な課題に直面されていると思いますが、問題解決を効果的に進めるためにも、このコーチングの『質問』→『傾聴』→『フィードバック』→『新しい視点と自発的な行動』のステップは非常に有効に使うことができます。



コーチングの基本スキルを使って進める

この図を見ている方が医師であるならば、このステップはすぐにピンと来ると思いますが、これは皆さんが日々患者さんに対して行っている診療活動のステップそのものです。

つまり、『診察する』→『健康な状態とのギャップを把握する』→『問題を特定し、その原因に対する仮説を考える』→『解決のためには、外科的治療か内科的治療が望ましいかを検討する』→『治療を行う』→『経過観察を行う』→『改善が見られないなら、更なる仮説を考えて対処する』といった一連の診療を行います。

この過程の中で、コーチングの手法は患者さんとのコミュニケーションを円滑にし、信頼関係を高め、コンプライアンスを導くために非常に有効な手段となるでしょう。

誰に対して有効か

http://blogimg.goo.ne.jp/user_image/6e/40/9e59536ad8b4e0547d5777e9ebee6bcb.jpg

進め方のフレームワーク

http://blogimg.goo.ne.jp/user_image/57/ec/1ce780a3ef689ef2b12fad7c6b8b778e.jpg

基本スキル

http://blogimg.goo.ne.jp/user_image/70/55/a3836ea5f2d938a275cebb62e1340da9.jpg

氷山

http://blogimg.goo.ne.jp/user_image/7e/1f/67a06ebd4f48fbf667a114cc208f8cc1.jpg