

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5回目の『心理学からみたコーチングが機能する理由』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5回：心理学からみたコーチングが機能する理由』

第3回目の『コーチングの基本原則』で、コーチングを定義すると

『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。』と書きました。

つまり、『相手にとって必要な答えはあくまで相手の中にある』という原則です。これは心理学的見地からもコーチングの有用性を証明することが可能です。心理学的見地としては主には3つ挙げることができます。

① [第一の根拠]：自己説得

ラクドとクリシュリッヒという心理学者が母親たちを対象に、子供に母乳だけでなく肝油を摂取させるよう説得するという実験を行いました。

すると、「肝油を摂取すると、こんなに良いことがありますよ。」という通常の説得よりも、母親たち自身に「肝油の良いところはどこか？」を考えさせ、それを紙に書き出してもらった方が、説得効果が高い事が明らかになったそうです。

このように、他者から教えられた場合よりも、自らその行動の意味を考えた場合の方が人は動くということがわかったわけですが、コーチングは『自ら考え、行動させる』ことを旨とする自己説得の利点を応用しています。

② [第二の根拠]：リアクタンス

リアクタンスとは「心理的反発」のことです。

人は特定の行動をするよう強い圧力をかけられると反発心を覚え、逆にその行動をあえて取らなくなるか、それに従ったとしても「嫌々やらされている」という不十分な動機付けのまま行動します。たとえ、その行動が客観的には理にかなっているにしても、です。

例えば、リーガンとブレイムという心理学者は、スーパーで特定の商品を買うように強い圧力をかけられた人ほど、その商品を逆に購入しなくなる事を明らかにしています。

これもまた、命令し強制して動かすのではなく、あくまで「自分の意見や意思」として自発的な行動を促すコーチングの利点を示しています。

③【第三の根拠：】公に宣言する

コーチングではコーチされる側はコーチに対して何らかの行動を取る事を約束します。コーチされる側とコーチの1対1の関係とはいえ、これは自分が新たな行動を取ることを公に宣言するのと同じです。

自分ひとりで目標を立て、それを実行する事の難しさは、皆さんも身に覚えがあることだと思います。そこで、公に宣言する事で、自らを律すると同時に、相手からの支援を期待することになります。

コーチされる側から見たコーチは、「公」の存在（ただし、隙あれば厳しく裁いてやろうという存在ではなくて）すなわち、自分の味方、もしくはサポート役という存在です。コーチングには、その公の存在に宣言する事が利点であり、それが目標に向けたステップが“絵”に書いた餅に帰することなく、実行へと移されるためのカギとなります。

以上のことは、相手を子供に置き換えるとよくわかります。

学校に行きたくないと言ってダダをこねる子供に対して以下のように接したら、子供は素直に学校に行くようになるでしょうか？

1. 命令【子供に何かするように（しないように）言う、命令する】
文句ばかり言ってないで、さっさと学校に行きなさい。
2. 脅迫【ある行動をすれば、思わしくない結果になることを匂わせる】
学校に行かなかったら、困るのはあなたでしょ。
3. 説教【何をすべきか、すべきでないことを言う】
何わからないことを言っているの。現実から逃げちゃだめじゃないの。
4. 否定（相手の言うことを聞かずに、頭から否定してかかる）
そんなこと言うものじゃありません。サボりたいだけでしょ。
5. 理屈【親の知識で論理を展開し、子供の判断に影響を与えようとする】
学校で頑張れば、将来ちゃんとした大人になれるのよ。
6. 激励【子供を励ましたり同情したりして、今の状況から抜け出させさせようとする】
ともかく頑張って。学校は退屈なときもあるのよ。
↓
これ以上何を頑張れというのか。

コーチングのステップの中で忘れてはならない重要な視点は、そのことの意味を相手に理解させることです。そのこと抜きに強制しても相手は反発するだけです。

- ① その仕事は何のためにするのか？
- ② その仕事は誰の役に立つのか？
- ③ その仕事は誰に喜ばれるのか？

～キャメル・山本～