

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。

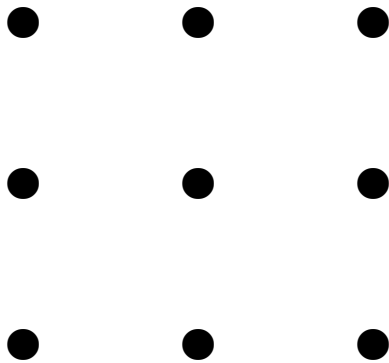
さて、今日は第7回目の『パラダイムからの脱却』です。

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7回:パラダイムからの脱却』

次の2つのクイズの答えを考えてみて下さい。

■クイズ1：下の9つの点全部を、ひと筆書きで4本の直線で結んでください。



■クイズ2：いったいどうして、こうなったのでしょうか？

ある男の子が交通事故に遭いました。

すぐに近所に住む父親が呼ばれ、救急車で病院に運ばれました。

男の子が手術室に運ばれようとしているとき、傍らにいた看護婦さんがお父さんに言いました。

「安心してください。あなたの息子さんはラッキーです。今日の執刀医は、当病院で最も優れた外科医です。」

お父さんは看護婦さんに答えて言いました。「ありがとうございます。よろしく願います。」そして、この男の子が手術室に運ばれました。

ところが、その優秀な外科医は男の子の顔を見て言いました。

「これは私の息子です。」

いったいどうして、こうなったのでしょうか？

一般的に言われる『パラダイム』とは、『その人の中に形成された既成の概念（・・・とはこういうものだという一種の先入観）』のことを意味しています。何かの問題の解決を考えるときに、『パラダイム』から抜け出せないためにありきたりのアイデアしか思いつかず、なかなか抜本的な解決ができないことがあります。

TQC活動がうまく行かない例が多く見られるのは、既成の枠組みの延長線上で改善を考えるから永遠に続けても解決にはならないからです。

抜本的な効果を引き出すためには、その人の中に過去の経験から形成された思考・行動・感情のパターンをブレイクスルーし、新しい思考・行動・感情のパターンを作り上げる必要があります。

つまり、コーチングのプロセスは、すなわちブレイクスルーのプロセスでもあります。

コーチングでは、相手の既成の概念を一旦横に置いてブレイクスルーすることを手助けするために、次のような質問を投げかけます。

① 固定観念を取り払い、視点を変えてみる。

「あなたが尊敬する人はいますか？ その人ならこういうときどうすると思いますか？」

② 問題を異なる角度から考える。

「解決策ではなくて、その問題が起きたと思われる原因をあてずっぽうでもいいから50個書き出してみてください。」

③ 創造性、可能性を飛躍させる。

「もし、あなたが天才でどんなことでもできるとしたら、そのことに対してどう対処しますか？」

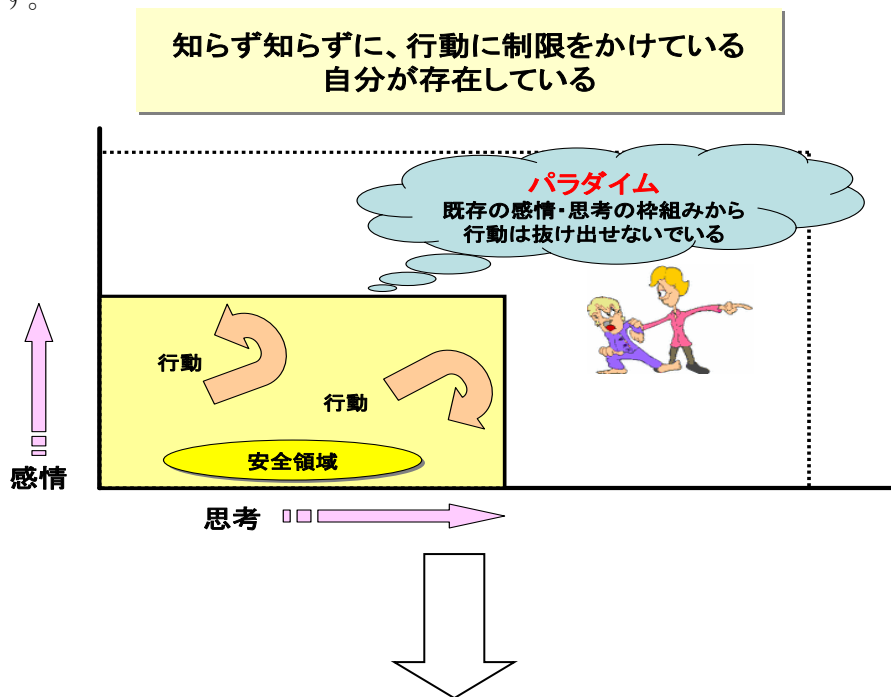
病院でも「意識改革が必要だ！」という言葉はよく聞きますが、「意識改革をなさい！」と千回唱えても意識は改革できません。実は、簡単に意識改革する方法があります。

それは、意識を変えようとせずにまず行動を変えて小さな成功体験を積み重ねてみることです。そして、コーチがそれを承認してフィードバックすることによって、相手の意識は確実に変わっていきます。

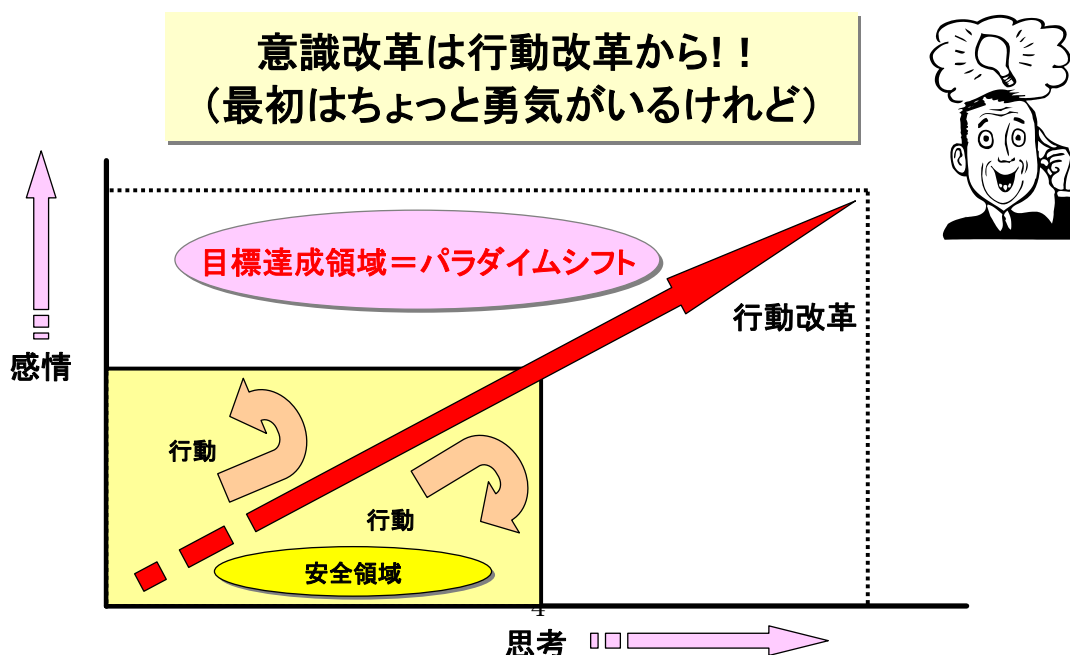
皆さんが子供のときにこんな経験をしたことはありませんか？

学校でお年寄りには進んで席を譲りなさいと先生に言われて、バスで生まれて初めてお年寄り席を譲ったとき、声を掛けるまで心の中で恥ずかしいとかいろいろな葛藤があったはずですが。しかし勇気を出して席を譲り、その方から「ありがとう」と言われたとき、幸せな気持ちになったと思います。そして、次からは自然に席を譲れるようになった経験。

つまり、その行動を起こして成功体験をすることによって、思考と感情の枠が自然に広がったのです。

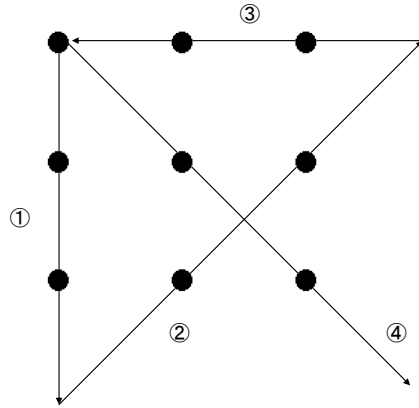


「思考・感情の枠組み」を広げる



さて、冒頭のクイズの回答です。

■クイズ1：線ははみ出したらいけないと勝手に思い込んでいませんか？



■クイズ2：優秀な外科医は母親でした。優秀な外科医は男性だと勝手に思い込んでいませんか？