

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、月 1 回のペースで、“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 1 2 回目の『コーチングの基本スキル=質問する No 4』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12回：コーチングの基本スキル＝質問する N04』

問題を解決するステップは以下の通りです。

1. 達成したいことを明確にし、目標値を設定する。
2. 自分の置かれている現状を明確にする。
3. 達成したいことと現状のギャップを認識させる。
4. そのギャップを生んだ原因＝問題を明確にする。
5. 解決可能な問題点＝課題を抽出して、重要度と容易性の尺度で優先順位をつける。
6. 課題を解決するために何をすれば良いか明確にする。
7. やるべきことに優先順位をつけて、行動計画を作成する。
8. 行動してみて、思うような成果が上がらなければ計画を見直す。

今回は、この流れの中で有効な質問の具体例を挙げますので、日常生活の中で意識して使ってみて下さい。

1. 目標を設定する質問

- 「いま一番達成したいことはどんなことですか？」
- 「コーチングを通してどういう成果を手に入れたいですか？」
- 「何か、こういうふうになりたいと思っていることはありませんか？」
- 「どういう状況になったら、目標が達成されたと感じられるでしょうね？」
- 「目標を達成することで手に入れられるものは何ですか？」
- 「仮にあらゆる条件が整えば、何台売れると考えていますか？」
- 「あなたが今何でもできるとしたら、やりたいことを20以上挙げてください」
- 「あなたが今挙げた目標を3倍にしてみたらどうですか？」
- 「あなたがそれを手に入れると、心地いいもの、満足すると思うことはどんなことですか？」
- 「では、そういう目標でよろしいですね？」
- 「どんな時に、一番達成感を感じますか？」
- 「この会社に入って、一番嬉しかったのはどんな時でしたか？」
- 「あなたが仕事の中で、大切にしている信条みたいなものは何ですか？」
- 「お客様が一番喜ぶのは、どんな時ですか？」
- 「3年後にこんな自分になっていたら嬉しいというイメージは？」
- 「それはなぜですか？」

2. 現状を訊く質問

- 「今どういう状況ですか？」
- 「何か気になっていることはありますか？」
- 「今上手く行っていることは何ですか？」
- 「上手く行っていないことは何ですか？」
- 「その情報はどこから得たのですか？」
- 「その判断の根拠になっているのは、どういうデータですか？」
- 「ほかに影響している要素はありませんか？」
- 「以前からそういう状況だったのですか？」
- 「これから事態はどういうふうに変化していくでしょうね？」

3. 問題を特定する質問

- 「成果を上げるために問題になっていることは何ですか？」
- 「そうなっている理由にはどんなことがありますか？」
- 「そのことを困難にしているのは何ですか？」
- 「いま、一番緊急の問題は何ですか？」
- 「どこが一番難しいのでしょうか？」
- 「長期的にみて、最も重要な課題は何でしょうね？」
- 「短期的にみて、最も重要な課題は何でしょうね？」
- 「誰かの思惑が関与しているとしたら、誰の思惑でしょうね？」
- 「その状況で、一番得をしているのは誰ですか？」

4. フォーカスするポイントを訊く質問 (コツはパフォーマンス結果を問題にしないことを最初に相手に伝える)

- 「その成果を上げるためには何を学習すればよいと思いますか？」
- 「何を身に付けたいですか？」
- 「そうしたい理由は何ですか？」
- 「どんな点に注意すれば最もよい成果が得られると思いますか？」
- 「どうなると上手くいっていると分かるのですか？」

5. リソースを訊く質問

- 「そのために、誰かの力を借りることはできますか？」
- 「その件について、誰かからアドバイスを受けることはできませんか？」
- 「隣の課から応援を頼むとすれば、誰がいいですか？」
- 「どこか適当な場所はありませんか？」
- 「どんな道具を使うと、作業がはかどりますか？」
- 「用意しておくものはありますか？」
- 「備品のチェックリストを作ってはどうですか？」
- 「5万円捻出するために、何か節約できることはないですか？」
- 「公的機関の補助金や助成金で使えるものはありますか？」

- 「その情報はどうやったら入手できますか？」
- 「その件について一番詳しいのは誰でしょうね？」
- 「ハイテクを使う方法はありませんか？」
- 「ローテクを使う方法はありませんか？」
- 「一番都合のいいのはいつですか？」
- 「これから1週間の内に2時間確保できる枠はありませんか？」
- 「この時期なら大丈夫という時はないですか？」
- 「通勤時間や移動時間を活用する方法はありませんか？」

6. 選択肢を訊く質問

- 「いつもはどういう方法でやっていますか？」
- 「これまでに一番上手くいった方法はどういう方法ですか？」
- 「ほかに新しいやり方はないでしょうか？」
- 「ライバルが使っている方法はありませんか？」
- 「そのためのどんな方法があるのか、50通りリストアップしてみましょう」
- 「どの方法が一番しっくりきましたか？」
- 「一番、安上がりな方法はどれですか？」
- 「所用時間を短くする方法はありませんか？」
- 「一番効果の大きいのはどの方法ですか？」
- 「選択肢について、メリットとデメリットの表を作ってみませんか？」
- 「何かひとひねりしてみようと思う部分はありませんか？」
- 「逆の発想をしてみることはできませんか？」
- 「これとこれを組み合わせるという方法はありませんか？」
- 「例えば～してみるという方法はありませんか？」
- 「～と聞いて、パッと思いついた方法はありませんか？」

7. 手順・決意を訊く質問

- 「まず、どこから手をつけましょうか？」
- 「優先順位が一番高いのは何ですか？」
- 「一番やり易いところから始めるとしたら、どこですか？」
- 「どういう手順で進めていきますか？」
- 「もう少し詳しく聞かせてください」
- 「次には何をしますか？」
- 「～についていつまでにやりましょうか？」
- 「～いつから始めますか？」
- 「そのためには、ひとつの作業について何日かかりますか？」
- 「一週間以内にできるのは、何と何ですか？」
- 「途中で進捗状況をチェックするのは、いつにしましょうか？」
- 「この目標を達成するために、私に何かできることはありませんか？」
- 「絶対にやるって、決めましたか？」
- 「やる気が沸きあがってきた感じがしますねえ、どうですか？」
- 「自分で自分のやる気を高めるためにできることはありませんか？」
- 「成功したら、自分にどんなご褒美をあげましょうか？」
- 「これをやりとげたら、どんな気持ちになりますか？」
- 「必ずやってくださいね、期待していますよ」

8. 評価を訊く質問（振り返り）

- 「やってみてどうでしたか？」
- 「何か気がついたことはありましたか？」
- 「最初の目標に対して何%くらいですか？」
- 「その理由は何ですか？」
- 「他にどんな方法があったと思いますか？」