

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 14 回目の『コーチングの基本スキル=傾聴する No2』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14回：コーチングの基本スキル＝傾聴するN02』

今回は、傾聴するときに注意すべきポイントについてお話します。
最も重要なポイントは4つです。

1. 最後まで聴く
相手の話の途中で切らない、意見を挟まない。
2. 話しやすい態度で聴く（相手の話を聴いていることを身体全体で示す）
頷く、相槌を打つ、相手の『姿勢・表情・声』にも気を配る。
3. フィルターを外す
『反射』『選択』『歪曲』しない。
4. 予測しない、先回りしない、先入観を捨てる
相手に返す次の答えを考えない、アドバイスを考えない、決め付けない。

以下に、細かな質問のポイントを述べます。

■チューニング、ペーシング（相手に波長を合わせる）

子供に話し掛ける場合は、自然にチューニングができていますが、大人の場合は構えてしまっていてなかなかできない。

1. 顔（視線・表情）・身体（姿勢・しぐさ）

・ ミラーリング

相手の動作などに合わせる

（同じものを注文する、相手の動作に合わせる、視線を合わせる、など）

・ マッチング

リラックスできる雰囲気を作る

（穏やかな表情、暖かい視線、座る位置、立つ位置、など）

2. 話し方

・ アイスブレイク

相手の緊張を解くための導入（「少し緊張しています」、「あなたに会えて嬉しいです」、「この部屋の社員の方はとても感じがいいですね」、など）

→いきなり、「あなたの目標は？」と訊かれたらどう感じるか

・ スピード（テンポ・リズム・間合い）

・ 声のトーン

■具体的リスニングスキル

聴く場合は、100%相手の話（特に潜在意識から発信される情報）に神経を傾けるために、自分の邪念、固定観念、先入観などの「余計なもの」を追い払う必要があります。また、話を聞く場合は誰のために聞いているのかをはっきりしておく必要があります。採用試験面接は「自分のために聞く」であり、コーチングはあくまで「相手のために聴く」です。

①最後まで聞く（相手のストレスレベルを下げる）

- ・途中で切らない
- ・途中で意見を挟まない

②話しやすい態度で聴く（聴いてもらっていると感してもらおう）

- ・うなづく、相槌を打つ（合いの手）
- ・話を聴いている間は、『話しやすい身体』『前傾姿勢』『視線を水平に』『自然な表情』『暖かい眼差し』に気を配る。

《優秀な女性営業マンがオヤジを落とす合いの手》

「ですよねえー！」、「です、です！」

③フィルターを外す（素直な気持ちで聴く）

- ・『反射（聴くことを拒否する）』しない
- ・『選択（自分にとって都合のいいことだけ聴く）』しない
- ・『湾曲（自分にとって都合のいいように曲解して聴く）』しない

④考えない（心をニュートラルにしておく）

- ・先入観を捨てる
- ・予測しない
- ・先回りしない
- ・話を聞いているうちに頭の中に『考え』が浮かんでも、それに囚われなくてそのまま放置しておいて、心で聴くことに集中する。

《ひとつのことに固執すると多くのことが見えなくなることを証明する実験》

右の頬を強く掴む

↓

その状態のまま、左の頬を強く掴む

↓

右の頬の痛みを忘れてる

⑤心に余裕のある時に聞く

- ・ 事前に『不安』『心配』『不満』『気がかり』『怒り』などの感情を取り除いておく
- ・ 取り除けなかったときは、そのことを説明して、別の機会にしてもらう
- ・ 時間がないときは、事前に、相手にそのことをことわった上で聞く