

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 15 回目の『コーチングの基本スキル=傾聴する N03』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15回：コーチングの基本スキル＝傾聴する N03』

通常、相手の話を聞くときに、聞き方についての誤解があります。

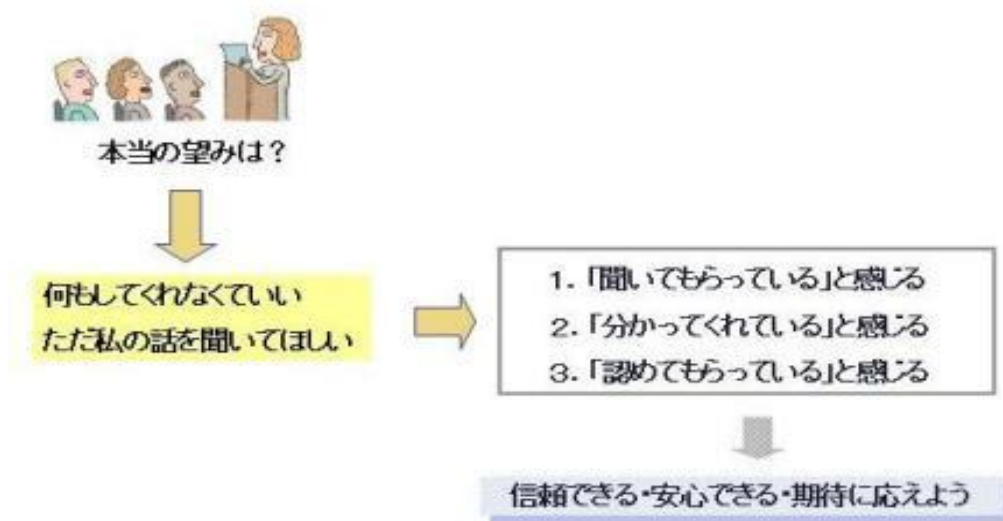
つまり、相手から話を聞いてほしいと言われたとき

- ・ 忠告を求められている
- ・ 話の内容の評価を求められている
- ・ 問題の解決を求められている
- ・ 同上や共感を求められている
- ・ つまらない話でも付き合うことを求められている

と思って話を聞いてしまうことです。

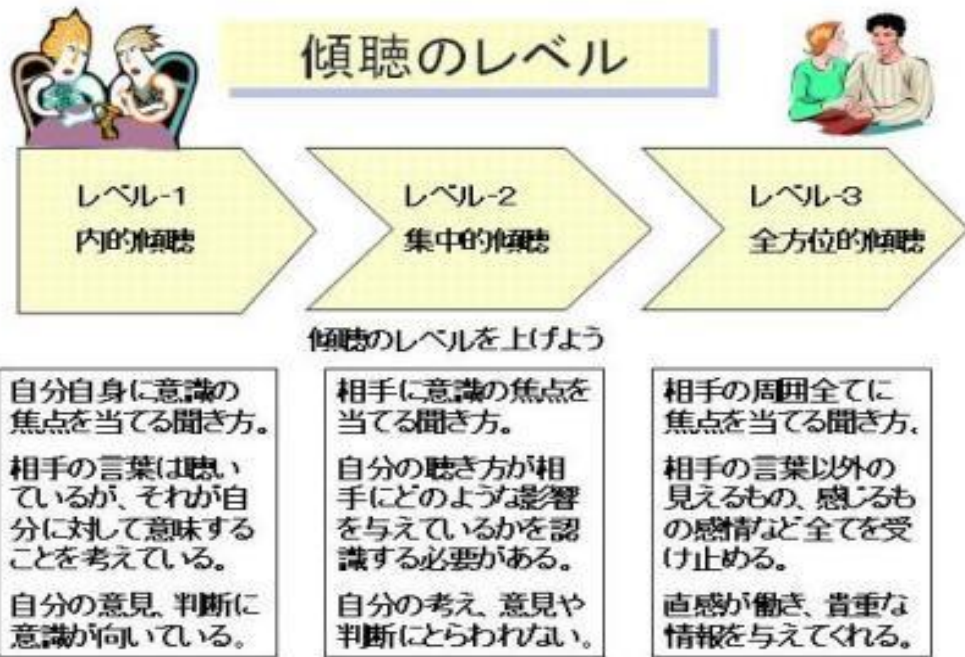
しかし、そういう時もありますが、相手は話を聞いてもらうことによって相手に自分の悩みや考えを共感してほしいという潜在意識の中で話をしている場合がほとんどです。

ですから、話を聞くときは自分の意識は無にして、ひたすら相手の意識や表情に焦点を当てて一心に聞いてあげることが重要です。

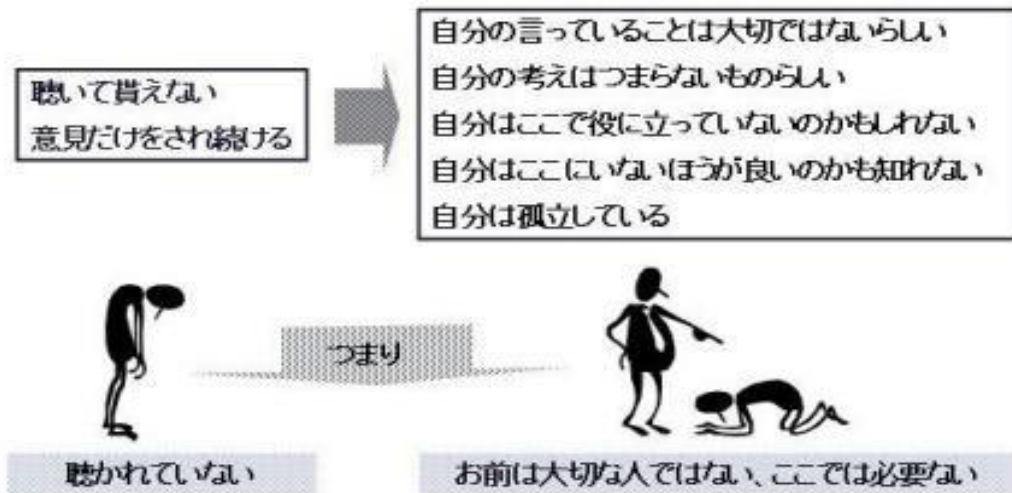


ひとくちに『傾聴』といっても、その深さにレベルが存在します。

レベル3の状態話を傾聴することが重要です。



では、上司が自分の話を聞いてくれないときに部下はどんな感情を抱くのでしょうか？



あなたの周囲に『聞き上手』の人がいると思いますが、聞き上手の人に話を聞いてもらえると、話し手にとって以下のような効用が生まれます。

- ① 目標が見える、明確になる
- ② 頭の中が整理できる
- ③ わからなかった自分が発見できる、潜在下の意識に気づかせてくれる
- ④ 本質的な問題点・解決策が見つかる
- ⑤ 命令でなく自発的に動けるようになる
- ⑥ 聞いてもらっていると感じる
- ⑦ 分かってもらっていると感じる
- ⑧ 認めてもらっていると感じる
- ⑨ 楽しくなる
- ⑩ 異なる価値観が共有できる
- ⑪ 前向きエネルギー、進歩したいという意欲が生まれる
- ⑫ 不満が解消する
- ⑬ 信頼関係・安心感が生まれる
- ⑭ 期待に応えようという意欲が生まれる