

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 16 回目の『コーチングの基本スキル=フィードバックする NO1』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16回：コーチングの基本スキル＝フィードバックするNO1』

『傾聴』で充分相手の訴えたいことを聴いた後に、次のステップは『承認・フィードバック』に進みます。

■承認（アクノレジメント）とは

相手の到達点をそのまま口にする事で、相手に達成感を持たせるやり方です。

「最後までやり通したね」「初めて利益をあげたね」など、“ここまで来たね”という到達点を事実として伝えるだけなので、相手が否定的には受け取りにくいものです。

相手が自分自身ではまだ気付いていないことを先に察知して伝えられれば、より効果的です。

■フィードバックとは

コーチが「こうしろ、ああしろ」といっても本人自身に気づきが無い限り行動は変わりません。本人の姿をそのまま本人に見せてやれば、本人自らの気づきによって自然と行動を修正することができます。

つまりコーチングにおけるフィードバックとはジャッジメントを述べるのではなく、本人の前に鏡を立てることなのです。

承認やフィードバックをする上での具体的スキルは以下の通りです。

ポジティブなフィードバックのためには、まずは「一生懸命聴いてもらっている」「分かってくれている」「認めてもらっている」を相手に感じさせることを常に念頭に置くことが重要です。

①否定しない

- ・ 「いや」「だって」「しかし」「でも」「ちがう」を使わない。
- ・ 『自分が正しい』『相手が間違っている』と言う気持ちを捨てる。

《飲み屋で酔っ払った社長が保険営業マンに説教を始めたケースを想定して下さい》

社 長 「保険についての能書きを述べた後、保険営業マンがいかに役に立たないか。」を延々と説教する。

↓反発せずに

営業マン「なるほど、経営者はこういう視点で考えていらっしゃるのですね。勉強になります」

部下に向かって、「君もこんな話が聞けてよかったね。」

メモを取り出し、社長の方を向いて、

「もしよかったら、もう少し教えてもらえますか？」

↓

社 長 「まあ、君たちのような保険のプロの意見も素直に聞かなきゃとは思っているよ。」

②自分の物差しで判断しない

- ・ 責めない
- ・ 良し悪しを評価しない
- ・ 比較しない
- ・ 相手の立場を理解して、その視点から聞く

③具体的に事実を伝える

④具体的な事実を誉める、但しわざとらしく誉めないこと

⑤『I』メッセージを重視する（次回で説明）

⑥オウム返しで相手に気づきを与える（乱用するのは避ける）

タレントのさんまがよく使っています。

他のタレントが自分の経験や意見を言った後に、いかにも感心した顔で

「へーッ！〇〇は〇〇と思ってるんや！」と言って、次の言葉を引き出します。

⑦相手の考えが混乱しているときは適度にまとめる（乱用するのは避ける）

- ・ 「要するに～」は使わない
使うと相手に上下関係を感じさせるからです
- ・ 代わりに「つまり～という意味ですね」「というと～ということですね」「ちょっと確認させてもらっていいですか？」と言う

⑧同感ではなく共感する

《自分の子供が学校の先生の悪口を言ってきたケースを想定して下さい》

こども「斉藤先生はえこひいきするから嫌いなんだよ」

↓

あなた①「そうなのよね。斉藤先生は生徒に平等でないよね。だからお母さんも大っ嫌い！」

あなた②「そうなんだ。斉藤先生はえこひいきするから困ってるんだ！」

あなた①は『同感』で、あなた②は『共感』です。

- ・ 『同感』とは、相手と同じレベルに同化してしまうことで、そのことによってネガティブのエネルギーを生み出します。子供は益々斉藤先生を嫌いになるはずです。
- ・ 『共感』とは、相手の状況を客観的に認めることで、否定も肯定もしません。共感の気持ちを繰り返すことで、相手は自分が認められたことを感じ、徐々にプラスの方向へ気持ちを切り替えていくことをサポートします。

■承認（アクノレジメント）をするときの注意

①とってつけたように、テクニックとしての承認はしないこと。

もし、何も感じないし何も起こっていないなら、承認はしない。

②結果を生むことを意図しての承認はしない。作為は機能しない。

心からそう思える、確かにそう思えるときにのみ承認を行うこと。

③誉める内容はできるだけ具体的であること。どういう場合のどういう行動や態度・発言がどういう影響を与え、どういう貢献や効果をもたらしているかを具体的事実として相手に伝える。