

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 17 回目の『コーチングの基本スキル=フィードバックする 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17回：コーチングの基本スキル=フィードバックするNO2』

前回16回で、承認やフィードバックをする上での具体的スキルとして、『I』メッセージを重視するという項目がありましたが、今回はそのことについて触れたいと思います。フィードバックを相手に伝える場合に、主語として『YOU』、『I』、『WE』が考えられますが、『I』メッセージとは主語を『I』にして相手に伝えることを意味しています。以下に、それぞれの伝わり方の違いを説明します。

■『YOU』メッセージとは

「あなたは～だね」という言い方です。

あなたは「よくがんばってるね」、「洋服のセンスがいいね」、「仕事が速いね」など一番日常で使われている言い方です。

しかし、そのメッセージが相手を誉める言葉であっても、YOUメッセージだと、相手が内心そう思っていないときは却っていやみに捉えられ、マイナスの効果を生む危険性があります。

■『I』メッセージとは

『I』メッセージとは、「わたしは～と思っています」という言い方です。

「わたしの気持ち」は相手にとって否定しようのない事実なので、受け取る側の抵抗を最小限にして伝えることができます。

先程の、『YOU』メッセージの、あなたは「よくがんばってるね」、「洋服のセンスがいいね」、「仕事が速いね」と言う代わりに

「あなたがよくがんばってくれるお陰で、僕はものすごく助かっているよ！」

「あなたの着ている洋服を、わたしはとても大好きです！」

「君の仕事ぶりはとても速いので、わたしの仕事がとてもはかどって大助かりだよ！」

《デパートの人ごみで子供が迷子になったときのことを想定して下さい》

子供がやっと見つかって、お母さんが最初にいうべき言葉は

「いったいあなたはどこに行ってたのよ！」ではなく、「お母さんは、あなたがいなくなったので、すごく心配だったのよ。」と言ったほうが、子供の心に素直に響くはずです。

《洋菓子店の店員がお客さんにある商品を薦めるケースでは》

「このお菓子はとても美味しいです！」というのではなく、「このお菓子は、わたしは個人的にとっても好きです！」と言ったほうがリスクは少ないはずです。

なぜなら、そのお客さんが帰って食べてみてそのお菓子が自分の好みの味ではなかったとき、前者だと店員にだまされたと思うかもしれませんが、後者だとそうは思わないからです。

《規則を守ってくれない患者にそのことを指摘する場合に》

「規則を守って下さい。」というのではなく、「規則を守ってもらえないので、わたしはとても困っています。」と言ったほうが、相手の抵抗感は少なくなるはずです。

■ 『WE』メッセージとは

「あなたがしてくれた事は、私たちにこんな影響を与えている。」といった言い方です。

「君がいつもがんばってくれるお陰で、僕たちはとても助かってるよ！ありがとう。」

『I』メッセージを第三者的に言うことで、承認に客観性・公平性を持たせられるので、『I』メッセージよりも相手の心に素直に訴える効果を生み出します。