

今、「コーチング」が相手の自発的な行動を促すコミュニケーション術として注目を集めています。昨今、職場でのパワハラ加害者になるのを避けるための対応策として、また、人材育成面では、若手

ナビゲーター

社員の短期育成やモチベーション向上を図る上で活用されています。

では「コーチング」とは何でしょうか。コーチングとは相手の能力ややる気を引き出し課題解決などに繋げるためのコミュニケーションスキル

◆ 30 ◆

働く人と組織

働きやすさの獲得と働きがいの創出

です。相手との対話の中で、効果的な質問をしたり助言をしたりすることで目標達成のために必要な行動を促すことを目指しています。

コーチの語源は「馬車」です。中世ヨーロッパで、交通の要所で馬車の産地だったハンガリーのコークス(Kocs)という村の名前に由来しています。馬車のように「人が行きたいと望む場所へ送り届ける」ための「手段」、これがコーチングの意味するところですね。インストラクター、トレーナーという意味での「コーチ」は、1900年以降スポーツを中心として使用され、1950年代にビジネス

「共感」など五つのプロセスで

スマネジメントの世界でも使われ始めたようです。

では「コーチング」はどのように進められるのを見ていきましょう。具体的には、コーチングには以下の五つのプロセスがあります。

① 相手を認める(受容 言葉の繰り返し 安心感の醸成)
部下「最近、仕事が思うように進まなくて…」
上司「なるほど、最近仕事かと思うように進まないんだね」

② 話を聴く(傾聴・共感 気持ちに寄り添い理解する)
部下「納期も迫っていてとても不安で…」

上司「納期に間に合うかとても不安になっているんだね」

③ 質問する(整理し考え具体化する)
上司「納期に間に合わせたためには、まず何をすればいいと思う」

④ フィードバックする(相手に見えてない部分を指摘し新たな気づきを与える)
上司「〇〇という視点からの対策も考えられるがどうだろうか」

⑤ リクエストする(具体的な行動を促し背中を押す)
上司「それでは今週金曜日まで今日一緒に決めた優先事項を仕上げて下さい」

①～⑤のプロセスを通してコーチングは進められます。

ここで大切なことは、相手の気持ちを汲み取り、共感しながら話を聴くことです。また、相手の潜在能力を信じて接することがコーチングの前提です。

以上、コーチングについて見てきましたが、社内でのスキルの習得が広がれば、働きやすい職場づくり、また、社員の方のパフォーマンスの向上に大いに貢献していくものであると思います。

【日本産業力カウンセラー協会 中部支部 養成講座部長 シニア産業力カウンセラー キャリアコンサルタント 水谷秀和】
(火曜日に掲載)

