

信頼関係構築力その2 コーチングスキル 傾聴

今日はコーチングのスキルをお伝えしますが、その前に相手との「共感状態を作る」方法をお話します。コーチングは、その方との信頼関係がある際に、最も機能するからです。信頼関係があれば、相手は思う存分、自分の思いやアイデアを述べられるからです。そこで、相手との間に共感状態を作り、信頼関係を築きやすくする方法を紹介します。「共感」とは、相手の感情や意見・経験などを同じように感じたり、理解しようとすることです。共感状態を作るためには、次のふたつの方法が有効です。相手と話をする際に積極的に実践して、共感状態を意識的に作り出せるようにしましょう。

1. ニュートラル

自分がどんなにイライラしたり、落ち込んでいたりしても、相手が話しかけてきたときには、平穏な表情・態度で接します。まず自分の感情を客観的に見るようにしましょう。コツは常に第三者的な視点で、自分を観察することです。「今の自分は他人にどういうふうに見えるのか」を常に考える訓練をすることが大切です。また深呼吸をして気持ちを落ち着かせましょう。深呼吸は気持ちをリラックスさせます。そして、「コーチングの3原則」である、1. 答えは相手の中にある、2. 相手の味方になる、3. 相手の自発的な行動を促す、を意識して接しましょう。3原則は、絶対に忘れてはならない原則です。「これからの時間は相手のため」ということを意識して接します。

2. ペーシング

相手の行動や言動に合わせます。ペーシングの3つのパターンは、1. 言葉を繰り返す。まずは「なるほど」と相槌を打つことから始め、慣れてきたら、相槌と「相手の言葉を繰り返す」を混ぜて使います。2. 身ぶり手ぶりを合わせる。相手に合わせて身ぶり手ぶりをすると、不思議と相手の感情がわかった気になります。わざとらしくならないように気をつけます。3. 価値観・行動を合わせる。同じ価値観や行動をする人には、親近感が湧きやすくなるため、より早く信頼関係を築くことができます。

コーチングスキル 傾聴する

「聞く」という行為は、誰もが無意識に行っているものです。そのため、確かに話を聞いていたはずなのに、頭の中では次に話すことを考えていたり、話を遮って自分が話し始めていたりすることは誰にでも経験があるはずですが。コーチングでは「今、相手はどのような状況なのか？どんな気持ちでいるのだろうか？」と、相手の気持ちを理解しようと努めながら、熱心に耳を傾けることを

「傾聴」と呼びます。「傾聴」することにより、相手は「自分を理解してくれている」と安心感を抱き、自発的に話すようになります。また、多くのリーダーは、リーダー自身が答えを出すために、メンバーから、つい細かく現状を聞きだそうとします。しかし、リーダーがいつもメンバーに答えを与えてしまっていたら、いつまでたってもメンバーは自発的行動を起こせるようになりません。「聞く」ことの目的は、あくまでも「メンバーの自発的行動を促す」ことにあります。

最後に、話を聞くための3ヶ条をまとめてみましょう。

第1条 話は最後まで聞く

自由に話をさせると相手の考えは明確になります。相手が話をしている最中に、遮らないこと。

第2条 考えを否定しない

話の途中で考えを否定されると、相手は責められたと思い、言い訳を始めます。まずは否定せずに聞きましょう。

第3条 「何を言っているのか」に集中する

相手の話している内容が、常に本心であるとは限らない。耳に入ってくる言葉だけにとらわれず、五感を使って、相手が本当は何を言いたいのかを探ることが大切です。

次回に続く。