

自発的行動を促す力

ワンポイントレッスン

①質問力の続き

質問にはオープン質問とクローズド質問の2種類があります。オープン質問は相手が自由に答えられるものであり、クローズド質問は答えが限定されているか、「YES・NO」で答えられるものです。コーチングは主にオープン質問を使いながら進めていきます。なぜなら、オープン質問のほうが、「相手の考えを自由に引き出す」というコーチングの目的を達成するのに適しているからです。

クローズド質問

目的 状況把握・理解や意思を確認する

質問例 今月の受注目標は達成しましたか？
その企画書は今週中に完成しますか？
何か悩み事がありますか？

クローズド質問は、オープン質問を繰り返した後に用いると有効です。最初からクローズド質問をすると、相手が窮屈に感じてしまうので、注意しましょう。

オープン質問

目的 相手に考えさせる、相手の思考を広げる

質問例 どうすれば、問題が解決しますか？
このプロジェクトの目的は何ですか？
今の問題は何ですか？

コーチングを学習した人がスキルの実践にあたり、必ずと言っていいほど直面する二つの壁があります。一つは質問のスキルがないため、ただ聞いて褒めるだけの「いい人」で終わってしまうことであり、もうひとつは、状況を聞く質問だけに終始してしまい、コーチングの本来の目的である相手の自発的な行動を促すことができないことです。

コーチングは「あなたは、どう考えているのか？」「あなたは、どうしたいのか？」という本人の考えと、行動する意思を問う質問だけで、十分に成立します。下の図の「相手の力を最大限に引き出す質問」を参考にし、その時々目的に応じた質問をする訓練をしていくことが壁の突破口となります。

相手の力を最大限に引き出す質問

目的	質問例
自分の状況を客観視させる	今の自分の状態に点数を付けると、100点満点中何点ですか？
思考の枠を広げる (時間を変える)	今の半分の納期でプロジェクトをしたらどうしますか？
思考の枠を広げる (立場を変える)	あなたが上司だったら、君にどんなアドバイスをしますか？
自発的な意思・行動を確認する	あなたは何をしたいですか？ / あなたは、どうやりたいですか？
優先順位を決める	一番重要なものは何ですか？ / 最初にやるべきことは何ですか？
実行する意思を確認する	本気でやる意思がありますか？ / いつからやるのですか？