

IT人材開発フォーラム

第17回
「スキルとしてではなく「あり方」として捉えるコーチング」

議事録

日時：平成24年9月27日(木) 18時30分～21時00分
場所：東京都品川区大井町「きゅりあん」

プログラム

1. 開会
2. あいさつ：フォーラムの趣旨について
3. テーマ：スキルとしてではなく「あり方」として捉えるコーチング
話題提供者：川嶋 治子（株式会社オイコス メンター）
4. 次回の連絡
5. 閉会

The logo for OICOS, featuring the word "OICOS" in a bold, sans-serif font. A small red square is positioned above the letter "I".

■ あいさつ

座長・石井真司より、フォーラムの趣旨紹介。

IT業界で人材をどうやって育成していくか、人に焦点を当てている。IT業界の人が生き生きと働き、元気になってほしい、若い人にもこの業界を目指してほしいという主旨で開催。

第 17 回テーマ：「スキルとしてではなくあり方として捉えるコーチング」

話題提供者：川嶋 治子（株式会社オイコス メンター）



■ 川嶋 治子 プロフィール

大学において異文化コミュニケーションを専攻し、在学中にアメリカへ留学。帰国後、行政職に就き、留学中の経験を活かし市長秘書を務める。市長代理として市民の方の多様な要望、意見に対応し、コンフリクトの解消、対応に従事する。そこで、本質的なコミュニケーションの重要性を感じ、コミュニケーション、コーチングの学びを深める。その後、独立しコーチとして日々個人セッションを行う傍ら研修講師、ワークショップファシリテーターとして体験型の学びの場を届けている。現在、オイコスメンターをつとめる。

■ 今回のセッションの背景

現在は環境変化のスピードが速く経営者やリーダーの過去の成功体験や方法がそのまま通用しない時代である。そのため上からの指示命令で組織を動かすのではなく、現場を動かす人材が自ら学び答えを見つけ、リーダーは彼らを支援する立場として役割を果たす必要が出てきている。このような時代背景からコーチングはここ数年で急速に発達し、企業マネジメントの考え方やスキルのひとつとして広く普及するようになってきた。しかし、最近では、コーチング本来の考え方を理解しないまま、質問の仕方、言葉の使い方といったスキルだけをマネて運用するだけで、コーチングが十分に機能していないケースも一部で見受けられる。そのため「スキルとしてではなく『あり方』として捉えるコーチング」と題して、コーチングに関心と問題意識が高い人事担当者の方に集まっていただき、ワークショップを設定した。

進行役はプロのコーチとして活躍中のオICOSメンターの川嶋治子が担当した。

ワークショップでは、まず参加者のコーチングへの理解を確認するために、ティーチングとコーチングの違いについて川嶋より質問があり、「池の近くにいる子供が魚をとりたいたと言ったときにどうするか」という事例をもとに議論をした。それに対して、魚の釣り方を直接教えるのがティーチングであり、どうすれば釣れるようになるのか考えさせて自分で答えを導き出させるのがコーチングであることを解説した。

次にコーチングを学んだ人が陥りがちな間違いについて言及。

コーチングには100以上のスキルがあり、コーチングスキル一つ一つには目的と期待効果があるので、スキルを学ぶことに楽しさを感じ、学んだことを自分で試したい、やってみたいというモチベーションにつながっていく。コーチングを学ぶと、試したい、やってみたい、というモチベーションが湧いてくる。しかし、その動機でコーチングをしてみると、どうしてもマニュアル感が出てしまいクライアントに不自然さが届いてしまう。これは自分の満足のためにやっているコーチングであり、クライアントとの信頼感が生まれにくい。相手はコーチがどういうスタンスで関わっているかを敏感に察知する。相手に意識を向ける。相手のためのコーチング (for you) という姿勢が大切である。

そして相手との信頼関係をつくるには、まず誠実さと、自分がまず相手を好きになり、自分から近づいていく気持ちが重要。相手に好かれようとして、他者からの期待に応えることを目的にしないこと。相手に振り回されず、信頼関係をつくるには「話をしているときはリアクションをしてください」「心の中でモヤモヤすることがあったら、そのことを正直に言ってください」などと「相手とのグラウンドルールをつくるやり方」が有効である。

自分はコントロールできるが、相手はコントロールできない。また自分の感情で何が湧いてくるかもコントロールできない。しかし、そのあとの自分の表情や反応はコントロールできる。相手に100%意識を向けて傾聴しつつも、自分がコントロールできないことにとらわれないようにすることが、信頼を持たれるあり方として重要なことである。

■ フォーラムダイジェスト

◇ 内容

1. ティーチングとコーチングの違い

参加者への質問:池の近くにいる子供が「魚をとりたい」と言っています。あなたはどうしますか?

【回答】

- ① 魚の釣り方を教える=>ティーチング (何も知らない状態→教える)
- ② 釣ってあげて渡す
- ③ どうすれば釣れるのか考えてごらん=>コーチング (既に経験していること答えを持っているもの→引き出す)
- ④ 魚屋に連れて行く

2. 自分のためのコーチング、相手のためのコーチング

- コーチングには100以上のスキルがある。
コーチングスキル一つ一つには目的と期待効果があるので、スキルを学ぶことは楽しい。
コーチングを学ぶと、試したい、やってみたい、というモチベーションが湧いてくる。
しかし、その動機でコーチングをしてみると、どうしてもマニュアル感が出てしまいクライアントに不自然さが届いてしまう。
→これは自分の満足のためにやっているコーチング (for me)。
クライアントはコーチがどういうスタンスで関わっているかを敏感に察知する=信頼感が生まれない。
- クライアントに意識を向ける。クライアントのためのコーチング (for you) 。これが大切。

3. 信頼関係をつくるには

- わからないことを聞かれた時にどう対応するのか→誠実な対応。
 - 自分がまず相手を好きになる。自分から近づいていく気持ち。
 - 他者からの期待に応えることを目的にしない。
 - 相手とのグラウンドルールをつくる。共通に戻る場所をつくる。
- (例)「話をしているときはリアクションをしてください」「心の中でモヤモヤすることがあったら、そのことを正直に言ってください」など。



4. 信頼を持たれる「あり方」

- 自分がコーチングを体現できているのか自己チェックしてみる。
- 傾聴は自己対話しないこと。相手に 100%意識を向ける。
- コントロールできることとできないことがある。
- 自分はコントロールできるが、相手はコントロールできない。

例)

面倒くさい、うるさいお客様がいる。その人の前に行くことを敬遠。「何をいったら怒られるのか」ということばかり思ってしまう。

↓

お客様当人も、みんな自分のことを嫌っていると思っている。

その人なりの思いはある。それを理解してあげる。それを表現する。確認する。

共通のゴールをつくる。自分から壁を薄くする。自分から挨拶する。

以上