

ワンポイントレッスン 自発的行動を促す力 ③実践応用編

チェンクアップとチャンクダウンという質問のスキルがあります。これはオープン質問のひとつで、相手の思考を深く掘り下げていくことを目的として行うものです。チャンクアップは「このプロジェクトが成功したら、何が得られると思う？周囲の人には何と言われるかな？」というような、成功時の良い状態をイメージさせる質問を繰り返し、相手のモチベーションを高め、自発的な行動を促すスキルです。チャンクダウンは、相手のアイデアや提案をより具体化させていくため「それは、どういう意味？具体的に言うと？」と繰り返し聞き、漠然としたアイデアを具体的なプランに落とし込んでいくスキルです。

次は、「4つの質問」です。下記の4つは相手の成長を促すために、非常に有効な質問です。毎週、この4つの質問に対する回答をメンバーひとりひとりに考えてもらい、その回答をメーリングリストやメールを使って、ミーティングの前に共有します。これにより、メンバー同士が相手の状況を知ることができるだけでなく、共通の問題意識を持ってミーティングを開始できます。重要なのは、継続して考えさせることです。毎週末に考える時間を設けるなどの工夫をし、繰り返し実施すれば、自然と、この4つの内容について考える習慣が身に付くようになります。

4つの質問

- Q 1 うまくいったことは何か？
- Q 2 うまくいかなかったことは何か？
- Q 3 何が足りなかったか？（Q 2の原因）
- Q 4 次の一手は何か？

続いて、「質問」のスキルを使って、部下を持続的に成長させることができる方法のひとつ「ストラテジーコーチング」を紹介します。ストラテジーコーチングの目的は、過去3ヶ月を振り返らせ、今後3ヶ月の戦略を考えさせることです。過去の責任を追及するのではなく、今後どうすればよくなるのか、前向きな議論をする点がポイントです。部下の長期的な育成が、上司の果たすべき義務であることを肝に銘じ、どんなに忙しくても3ヶ月に1回は実施することが重要です。下記のフローで全体の流れを把握してください。

