

「質問」のスキルを実践していくと、なかには、いくら質問しても、相手の自発的な行動を引き出せないケースがあります。そのような場合、話し手からアイデアを提案し、相手の目標を早める手助けをする「アドバイス」のスキルを使います。

これは「指示命令」と混同されがちですが、提案したアイデアを採用するか否かの判断を相手に委ねる点が大きな違いです。実体験を伴わない一般論や、自慢や成功体験が強調された押し付けがましいアドバイスは受け入れられにくいので、注意が必要です。下記の3ステップに従い、実践してみましょう。

「アドバイス」を実践する3ステップ

ステップ1. 了解をもらう

- ↓ アドバイスは一步間違えると、押し付けになってしまうことがある。必ず、「ちょっと（私から）提案してもいいかな？」と切り出し、相手の了解をもらってから行うことが大切。

ステップ2. 提案する

- ↓ どんな内容の提案を行うかが重要。自分の経験だけにとらわれることなく、広い視点から、具体的な提案をすること。一般論や、やってはいけない例は相手を混乱させる上、その後の行動につながらないので、控えること。

ステップ3. 判断を委ねる

- ↓ 提案したアイデアを採用するかどうかの判断は相手に委ねること。コーチングは相手の自発的行動を促してこそ意義がある。

* 「こうしなさい」と命令していた女性ベンチャー社長の例です。

ITベンチャー会社の社長、神原さんはコーチングに出会うまで、社員に「仕事は体で覚えなさい」「ついてこられる人だけが残ればいい」という考えで接していました。ところが、新規事業での会員獲得数が伸び悩んだのをきっかけに順調だった業績に翳りが見え始め、「どうしてできないの？」と問い詰めたり、「頑張ります」という部下に、「結果を出してよ」とハッパをかけたりしても、まったく実績につながらず、神原さんも社員もただ疲弊していだけという時期がありました。そんなときに参加したコーチングのセミナーで、まるで自分の日常を再現したかのような「部下をダメにする指示命令型上司」のロールプレイを受け、指示命令型マネジメントをしていては、部下は威圧感を感じるだけで、言いたいことを伝えきれないと実感したのです。自分の行動が社員を萎縮させていると反省し、社員から疑問点を引き出したり、部下の話を徹底的に聞く機会を設けたりするなどコーチング手法を取り入れ、見事業績回復を果たしました。