

「患者さんのパフォーマンスを起こすコミュニケーション ーコーチングの応用ー」



トイカケル株式会社 代表取締役
銀座コーチングスクール福岡校 代表

江口 正勝 (えぐち まさかつ)

1967年 佐賀県生まれ
1988年 デザイン学校卒業
1991年 福岡地所株式会社入社
1999年 コストコ日本法人入社
2003年 ベネトン日本法人入社
2012年 H & M (ヘネスアンドマウリッツ) 日本法人入社
2015年 トイカケル株式会社設立
銀座コーチングスクール福岡校代表就任

皆さんは、コーチングと聞いてどんなイメージを持たれますか？

- ・対象者のやる気を上げるもの
- ・自発的に行動させるための手段
- ・部下育成・人材育成のための方法

などなど様々なイメージを持たれているんじゃないでしょうか。

ここ数年、日本でも「コーチング」という言葉が急速に広まりました。特に大手企業においてはマネジメントスキルの一つとして、すでに広く取り入れられています。

医療業界においても、現在導入の動きが活発化しています。

それでは、コーチングとは一体何でしょうか？

色々な団体・考え方がありますが、概ね以下のように定義されています。

『パフォーマンス向上のために、対話によって対象者を勇気づけ、「気づき」を引き出し、「自発的行動」を促す、コミュニケーションのスキル』

そう、コーチングとはコミュニケーションのスキルです。

言い換えれば、人と人との効果的な『対話力』です。

その対話を進めるために、以下の5つの基本スキルを使っています。

(1) 認める

「相手に安心して話してもらうために、まずは相手の存在をしっかりと認めます」

(2) 聴く

「言語化によって頭の整理をしてもらうために、相手が気持ちよくたくさん話せるように聴きます」

(3) 質問する

「対象者の中にある言語化できないものをより引き出すために、相手の考えを促すように質問します」

(4) フィードバックする

「対象者の気づきを促すために、フィードバックします」

(5) リクエストする

「対象者の行動に対する意識を瞬間的に高め、やる気を引き出すためにリクエストします」

これらのスキルを、洩れなく効果的かつ複合的に使うことで、コーチングはその効果を発揮します。特に重要なのが、対話のスタートラインとなる『認める』スキル。すべてはここから始まります。しかし、ここ数年急速に広まったことで、本質的な部分よりも表面的なテクニック（技術）のみが取り上げられている状況です。表面的な技術のみではコーチングは機能しません。今回の講義では、「コーチング」の基本概念と本質的な価値を踏まえて、現場でより活用する方法についてお話ししたいと考えております。