

1 目標の明確化に 活かす質問

理解度 A B C

GROWモデルを活かす

コーチングの基本的な考え方、実践のためのステップは、5つのキーワードで表すことができます。

Goal	目標の明確化
Reality	現実の把握
Resource	資源の発見
Options	選択肢の創造
Will	目標達成の意志

これらのキーワードの頭文字をまとめて、私は「GROWモデル」と呼んでいます。

すでにコーチングを学んだことのある方なら、一度は聞いたことがあると思いますが、GROWとは、英語で「育てる、育成する」という意味です。

本章では、このGROWモデルの一つひとつのステップにおいて、部下とどのようなコミュニケーションをとり、具体的にどのような質問をするのが効果的かということ学習していきます。

部下とともに目標を具体化していく

GROWモデルの最初のステップは「目標の明確化 (Goal)」です。

コーチングには「大切な人を現在その人がいるところから、その人が望むと



ころまで送り届ける」という、もともとの意味がありました。どこに行こうとしているのかという「目的地」が、目標にほかなりません。自分が目指すところがどこなのかを明確にすることで、目標達成への意欲を持続させることができるだけでなく、そこに至るまでのプロセスも変わってきます。

しかし、上司が部下に対して、目標を一方向的に押しつけるやり方では、部下のやる気を引き出すことはできません。

したがって、コーチングの中では、目標を命令して与えるのではなく、上司と部下が相談して決めていくことが大切です。それは、会話の中での問いかけについても言えることです。

たとえば、部下に「来期の売上げはどのくらいまでならいけるかな?」と、質問をすることで自ら設定するように促すのは、一つのオーソドックスな方法です。

実践例

- 「来期の売上げはどのくらいまでならいけるかな?」
- 「この仕事でどういう成果を得たいのかな?」
- 「今、いちばん達成したいことは何だろう?」
- 「一年後、自分がどうなっていると、うれしいかな?」
- 「どんな状況になったら、達成感を得られると思う?」
- 「お客様がいちばん満足するのはどういうことかな?」