

# 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を学習していきます。

## 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ち続け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?」



## 部下の目指していることを引き出す

部下が仕事に対する意欲を持ち、能力を発揮するためには、まず部下自身が「自分が目指すところがどこなのか」ということを、はっきりつかむ必要があります。上司は、部下に対して一方的に目標を与えるのではなく、部下から引き出すという姿勢を持つことが大切です。

管理職の方の中には、「上司は組織やチームを統率・指導する立場にあるのだから、部下に対して的確な目標を与えなければならない」と思っている方が少なくありません。

しかし、目標に向かって行動し、目標を達成するのは、上司ではなく部下自身なのです。たとえ、すばらしい目標を上司が立てたとしても、部下が違う方向を向いていたり、「人から与えられた目標をやらされている」という意識を持っていると、その部下にとっては、決してすばらしい目標とは言えないのです。

もちろん、部下が一人で目標を設定するのが難しい場合もあるでしょうから、上司としてサポートすることは大切ですが、あくまでも、部下自身が目指していることに気づき、目標と一緒にはっきりさせることが重要です。

上司からの問いかけも、部下の取り組みをサポートするかたちであることが望ましいと言えます。

### 実践例

「仕事の進め方で、こんなふうにやりたいと思っていることはある？」  
 「本当はどうしたいと思っているのかな？」  
 「今日、ここで実現したいことはどんなことかな？」  
 「この職場で何を得心したいと思っている？」  
 「君が目指していることを、私にも教えてくださいませんか？」

## 部下が行動に移しやすいような工夫を

目標を立てることは大切ですが、抽象的すぎる目標では、部下が実際に行動に移しにくいものです。また、あまりに抽象的な目標であると、達成されたかどうかを判断できません。

たとえば「チームの活性化」や「業務の効率化」は、「目的」としては適切ですが、「目標」としては抽象的なものと言えるでしょう。目標を具体化し、実際に行動に移しやすいようにするためには、時間軸で区切って、中目標や小目標にブレイクダウンするのが一つの方法です。たとえば、企業理念を年間目標に、それを月次目標に、さらに週間目標へと、細分化していくこととなります。

また、抽象的な目標を、構成要素に分解するのも、具体化の方策です。つまり「チームの活性化」という概念には、どんな項目が含まれるかをリストアップし、そしてそれぞれの項目を実現する方法を考えるのです。

たとえば、「チームの活性化」の中には、「売上の拡大」「企画提案件数の増加」「ミーティングでの発言数の増加」といった要素が入っているでしょう。さらに、売上げだけをとっても、前年比何%増を目指すのか、〇〇万円という絶対額で表すか、などを考えることができます。

### 実践例

「まずどの段階まで到達したらいいと思う？」  
 「いつまでに実現させたいと考えているのかな？」  
 「今月は、まずどこまで達成すればいい？」  
 「少し上のレベルを目指すとしたら、どのあたりかな？」  
 「前年の売上げには、どの段階で達成できるといいかな？」