



Coaching  
Communications

1対1のコミュニケーションで役立つ  
コーチング3大スキル

## 【コーチングとは？】

コーチ(Coach) = 「馬車」

「大切な人をその人が望むところまで送り届ける」という意味から派生しました。

コーチング (coaching) = 「対象者の目標やゴールに向けて支援すること」  
聴く・承認・質問などのスキルを使って、クライアントの悩みを整理し、目標達成をサポートすることを言います。

簡単に一言で言うと、

コーチング (coaching)

||

「1対1の究極のコミュニケーション」

あなたは、正しい聴き方出来ていますか？！

コミュニケーションで大切なのは、「話す」「聴く」どちらだと思いますか？  
1対1のコミュニケーションで本当に大切なのは、聴き方です。

聴き方で、80%以上会話の質が変わってきます。

## 【3大スキル~聴く編~】

### なぜ聴くことにスキル？

- ①人は本当は話すことが大好き
- ②言葉の本文より、非言語部分などに本音が現れる
- ③人は話を自分にとって都合のいい解釈をする
- ④話し手の方向性を左右する
- ⑤得られる情報が聴き手の技術によって大きく変わる

### 聴いてもらうことの効果

#### ①頭の中が整理される(アウェアネス効果)=気づき・理解

いろいろなことを話していくにつれ自己洞察(自分の内面を知っていくこと)が進み、今まで思いつかなかったアイデアを思いついたり、話すことで問題の解決方法や、なぜ自分が悩んでいたのかといった問題の本質を自分自身で気付くキッカケが掴めます。

#### ②孤独感から開放させる(バディ効果)=仲間・相棒

自分のことに関心を持ってきている、自分の問題を他人事ではなく、共感して聴いてくれる存在がいることで、「一人じゃない」「分かってくれる人がいる」という安心感が得られます。

### ③心がスッキリする(カタルシス効果)=浄化

悩みや不安、不満があるときはもとより、心に漠然と抱いているモヤモヤを言語化することで、負の感情が輩出され、心の浄化作用をもたらします。

#### 聴き方ポイント

1. 相手が話終わるまできちんと聴く ×言葉を挟まない
2. 相手の目を見る
3. 体ごと相手の方に向ける
4. 声を聞こえやすい音量 ×小さい声=悩みありそう→自信ありそうに言葉発する!
5. 相手より1トーン高い声
6. 相手よりちょっと大きな声
7. 語尾までしっかり発音する
8. ちょっとオーバーなくらいなりアクション
9. 何を言ってもまずは、「そうなんだ〜。」 「いいね！」って笑顔で受け入れる。  
(行動プロセスを承認)
10. 嬉しい等の感情をどんどん出す
11. 共感(嬉しいときは嬉しそうに、辛い時は「そっかあ」と心から親身に聴く。)
12. 間をあける ×焦らない→飲み物をのむ。目をそらす。トイレに行く。

## 嫌われるNG聴き方集

1. 「それ知ってる～」等相手が言ったことに対して、被せる。
2. 質問攻めをする。
3. 無理にコーチング(悩みを聞き出そう)をしようとする。  
→普通に最初は相手と仲良くなることに注力。
4. 悪口を言う(-相手のせいにする。)
5. すみません、ごめんなさい(マイナス言葉)をたくさん発する。
6. 何かやりながら話を聴く ex.携帯等
7. 思っていることがあるのに、言わない。
8. 知ったかぶる
9. うそつく
10. その話聞いた等わざわざ言う

## 【3大スキル~承認編~】

### 承認の種類

#### 1.存在承認

「居てくれて助かる」といった存在そのものを認めること。日頃からあらゆる機会を捉えて、相手のことを大切に思っていることを伝えなければなりません。

#### 2.変化承認

「仕事のスピードが上がった」といったよい方向へ変化したことを認めること。日頃から相手に関心をもっていなければ、気付くことができません。

#### 3.成果承認

「目標達成おめでとう、よくやった」といった課題に対する成果、結果を認めること。成果承認で大切なのは、「成果を上げるために努力した点も十分に評価していること」を言葉で伝えることです。

### 承認のポイント

- 1.事実を伝える
- 2.比較する言葉は使わない
- 3.思っていることだけ言う
- 4.結果ではなくその過程に注目
- 5.1メッセージにて承認

## 言葉にならない承認もたくさんあります！

- 1.挨拶をする
- 2.仕事を任せる
- 3.お礼を言う
- 4.変化に気づいて伝える
- 5.目を見て話す
- 6.約束の時間を守る
- 7.ねぎらう
- 8.誕生日を覚えている
- 9.成果についてみんなの前で話す
- 10.成功談を聞く
- 11.役割を与える
- 12.その人の家族を気遣う
- 13.相談をする
- 14.将来のことについて聞く
- 15.食事などに誘う
- 16.メールにすぐ返事をする
- 17.人に紹介する

## 【3大スキル~質問編~】

### 質問の効果

#### 1.わからないことを聴いて、明確にする

質問例：「これはどうすればいいですか？」 「次に何をすればいいでしょうか？」

#### 2.情報を整理し、共通認識にする

質問例：「これはこういう解釈で良いでしょうか？」 「まとめるとこういうことでしょうか？」

#### 3.視点を切替、解決策を見つける

質問例：「そのことを別の解釈するとどう考えることができる？」 「今より状況を少し改善するとしたら何ができる？」

#### 4.思い込みによる制限を外す

質問例：「わたしはいつも失敗ばかりで、全然うまくいかないんです」 → 「いつもって本当にいつも？一度ぐらいいは上手くいったことないかな」

#### 5.要求を柔らかくする

質問例：「〇〇してくれませんか？」 「〇〇してもらうことは可能でしょうか？」

#### 6.選択させていくことで道筋をつくる

質問例：「AとBならどっちがいい？」 「やるなら今から？それとも後からにする？」

#### 7.話の方向性を決定づける

質問例：「なぜ失敗したの？」 → 「この経験を活かすためにはどうすればいいと思う？」

## 質問のポイント

### 5W1H

いつ(when)	「いつ(までに)それが起こったの？」
どこで(where)	「どこでそれが起こったの？」
だれが(who)	「誰がそういったの？」
なにを(what)	「(最初に)何をしたら良いと思う？」
なぜ(why)	「なぜ(どうして)そう考えるのかな？」
どのように(how)	「どのようにすれば解決できると思う？」

- 1.わからなかったら、恥ずかしがらずに質問
- 2.話してくれた内容を具体的に要約
- 3.要約した内容であるか質問する

こういう経験ありませんか？

- ・やる気が出てこない
- ・自分のやりたいことがわからない
- ・好きな人の気持ちがわからない
- ・(初対面の人と)何話していいかわからない
- ・沈黙が怖い
- ・相談された時うまく返せない
- ・成果がなかなか上がらない
- ・上司に相談出来ない

コーチングスキルはこんな人におすすめです  
人間関係にお困りの方  
仕事恋愛の両立ができる・上司に好かれるようになります。

自分自身を知りたい方  
浮き沈みがなくなります・やりたいことが見つかるようになります。

困った人の相談に乗れるようになりたい方  
周りの人の役に立てる・人から頼られるようになります。

そんな悩みをコーチングでは解決します。  
1つでも当てはまる方はコーチング無料体験会へ。

