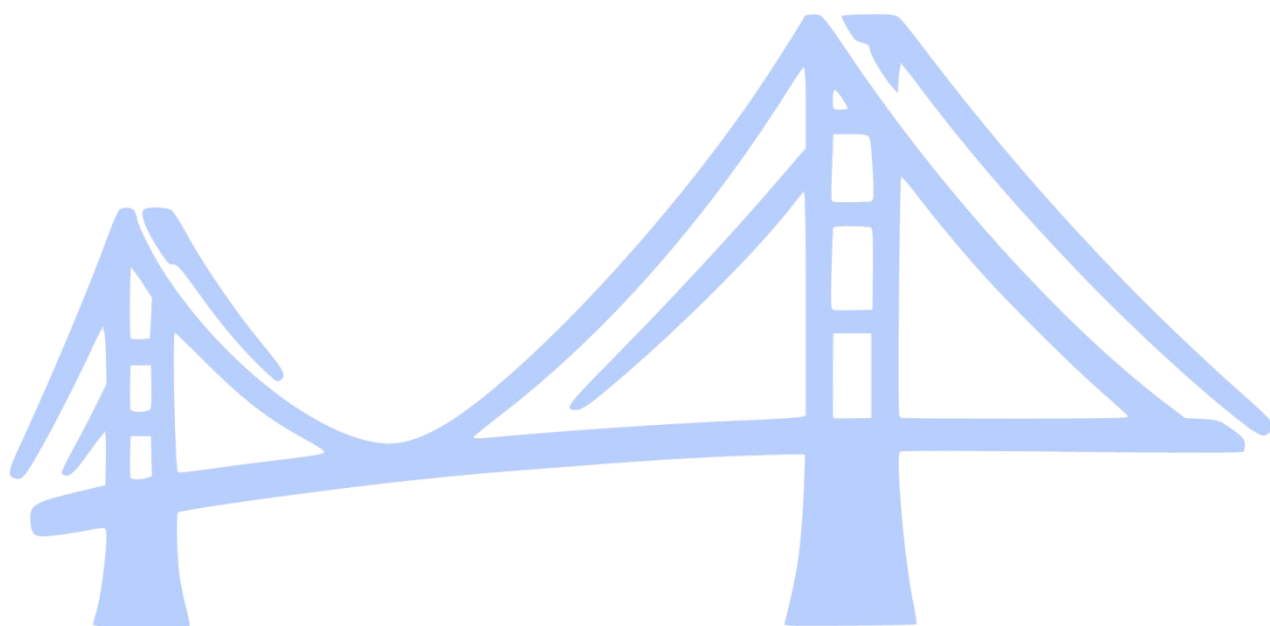


コーチングが気になり
だしたらはじめて読む本



目次

はじめに	P. 2
第1章 コーチングとは	P. 4
1. コーチングの概要	
2. コーチングの基礎	
3. コーチングの仕組み	
4. コーチングの効果	
第2章 コーチングのメリット・デメリット	P. 19
第3章 コーチングのスキル ラポール	P. 32
第4章 コーチングの領域	P. 43
おわりに	P. 48

はじめに

コーチングが気になりだした理由は？

- ✓ あなた自身の問題解決、あるいは夢を実現するために
コーチを探している
- ✓ 職場の人間関係の悩みを解決するのに、コーチングが
役立ちそう
- ✓ コーチとして独立起業したい
- ✓ コーチングのスキルを今の仕事に取り入れたい
- ✓ クライアントの相談にもっと効果的に応えたい
- ✓ コーチングという言葉をよく聞くけれど、そもそもコーチン
グってなに？

ここ最近、コーチングという言葉を目にする機会が増えました。またコーチと呼ばれる方も増えましたし、コーチングを教えるところも検索すると沢山あります。

なぜここまでコーチングという言葉を目にするかというと、コーチングがコミュニケーションのスキルとしてとても役に立つからです。

この冊子は、コーチングが気になりだした方のために、基本的なコーチングテクニックをお伝えすると共に、学びの入口にしていただくために書きました。

コーチングに気になったあなたの夢の実現のために少しでもお役に立てれば幸いです。

一般社団法人人間力研究所

第1章

コーチングとは



コーチングとは

1. コーチングの概要

コーチという言葉の語源は 1500 年代頃「馬車」という意味で使われていました。

そして馬車という言葉から「大切な人をその人が望むところまで送り届ける」という意味が派生します。

さらに、1840 年代には英国オックスフォード大学で学生の指導をする個人教授のことをコーチと呼ぶようになります。その後スポーツの分野で使われるようになったのは 1880 年代のことで、ボート競技の指導者がコーチと呼ばれるようになります。

こうした背景を持つコーチという概念を元にして 1950 年代頃よりアメリカのマネジメントの分野において「相手(クラ

イアント)の能力を最大限に引き出し、自発的な行動を促進する為のコミュニケーション技術」としてコーチングが生まれました。

コーチングの基本となるのは「ゴールを達成したり、障害を打開する為の答えや能力はクライアント自身が持つ」という考えにあります。それらを引き出しその人自身の自発的な行動を促す事がコーチングです。

◇ コーチングですること しないこと

コーチはコーチングのスキルを使って、効果的に質問を繰り返し、その人自身に気づきや異なる視点を与え、実現したいゴールや目標を明確にした上で、短期間でそれを達成できるようにサポートします。

コーチングの最大のメリットは、クライアントが次第に自分で問題解決ができるように力をつけていくことにあります。

コーチの適切な質問によって、自分の内面から答えを導き
せるようになります。

コーチングのただ一つのルールは、アドバイスをしないこと
です。すべての答えは相手自身が持っているという考えに
立ちます。

◇ 信頼関係をつくりだす

また、コーチとクライアントの双方の理解が深まり、信頼しあ
える関係になります。

オリンピックなどのスポーツの場面で、選手が優勝してコー
チに抱きつくシーンを目にしたことがあると思います。

そんな信頼関係を築きあえれば、最高のコーチとクライア
ントということになるでしょう。

2. コーチングの基礎

相手のパフォーマンス(成果・業績)をあげる為に、コーチは質問することにより相手から気づきを促し、自ら行動をおこすことができるようにサポートします。

◇ 行動を促していく技術

どうやって行動を促すかがコーチングの技術です。

コーチングとは成果を得るために対話を通して行動を促していく技術のことです。

あなたはずっと前からやりたいと思っているけれど、まだはじめられていないことはありませんか。

あるいは、こういう自分になりたいと思い描いていても、その自分になるためにどうしたらいいのかが分からない…

なかなか行動を起こせないことで、ますますなりたい自分

が遠くなっていくような体験はありませんか？

コーチングは対話を通して「やりたいこと」をやり、「なりたい自分」になるための行動をしやすくします。「なりたい自分」になるためには成果を上げる必要があります、成果は行動をすることで得ることが出来るのです。

◇ ストレスの軽減になる

コーチングはストレスの軽減に役立ちます。

仕事のストレスでいっぱいになっているときに、誰かに話を聞いてもらえたことで心が軽くなった経験はありませんか？ 私たちは皆、多かれ少なかれストレスを感じて生活しています。コーチは相手の話を聞き、相手を認めます。相手がおもっていることをすべて受け止めます。

クライアントは話したことを受け止めてもらえたことで、

心が軽くなりストレスも減ります。

そして目標へ向けての意欲が高まり、より積極的な行動がとれるようになります。

◇ 行動の後押し

コーチングには行動の後押しをする働きがあります。

やるといは決めてはいるけれども、不安だから、誰かに「応援しているよ」って言って欲しい、ちょっと背中を押してほしい、思ったことはありませんか？

やってみたいけれどもどうしていいかわからない、やってみたいことはあるが不安を感じる、といったことは誰にでもあります。

コーチは相手の話を聞くことからはじめ、どうすれば相手が行動をとれるのか、質問や様々なスキルを使ってアプローチしていきます。

コーチングにより、何をすればいいのか具体的な行動が明らかになります。さらにコーチからの励ましを受けることで、より高い目標にチャレンジすることが自然と出来るようになります。

◇ 新たな視点を提供

コーチングの特徴的な働きのひとつは相手に新たな視点を提供することです。

自分ひとりで考えていると、どうしても出てくる答えは、なれたやり方が偏りがちです。

コーチは、目標を達成する為にもっと別の方法はないか、選択肢を広げる質問により、新たな気づきを得られるように促します。

また、あるものを上から見たら下からも見る、また、右を見たらこうだけど左から見たらどうだろうか、といったバランスの取れた視点を持つことについてもコーチは助けになります。

◇ ウキウキした気持とワクワク感

これらの一連の働きを持つコーチングにおいて大切なのは、そのプロセスにおいて、相手にウキウキした気持ちやワクワク感を抱かせる事、そして生き生きとした行動を促していくことです。

より高い成果を生む為には、それらが強力なパワーを発揮します。義務感でいやいややる事と、ワクワクしてやることではどちらのほうが好き、より大きな成果が上がるかは、誰の目から見ても明らかでしょう。

大抵の人は自分の成長を望み、「なりたい自分」になるために行動をしたいと思っています。

そのサポートをするのがコーチングです。

3. コーチングの仕組み

原則としてコーチングは、マンツーマンの対話(対面、Skype、電話等)により行います。

コーチングを受け、自ら行動を起こし、成果を上げたいと考えている人を「クライアント」と呼びます。コーチとクライアントとの一連の対話を「セッション」と呼びます。

プロのコーチとのセッションは、一定期間定期的(毎週あるいは月に2回)1回30分～60分間程度行うのが最も一般的です。

コーチングによるコミュニケーションでは質問することにより相手(クライアント)に話をさせ、相手自身が持っている答えを引き出します。答えを教えることはしません。相手の持っている可能性を信じ、すべての答えは相手自身が持っているという考えに立ちます。

4. コーチングの効果

① ゴール(目標)とその達成イメージが明確になる

ゴールの設定はコーチングの重要な部分です。ゴールは何なのか、なぜそのゴールを達成したいのか、具体的にどうなれば達成した事になるのか、達成したあとに何をしたいのか、達成したときに自分はどんな気持ちでいるのか・・・等さまざまな質問により、ゴール とその達成イメージを明確にしていきます。

漠然としたゴールのイメージを明確にし、映像にできるくらい具体的ではっきりとしたものにする事で、より達成しやすい状況を作り出していきます。

② ゴール達成へ意識を集中できる

毎週自分の得た成果をコーチと話すことにより、ゴール達成へ向けての意識の集中を継続する事ができます。

具体的な行動を起こし、上手く行った場合には、その成功体験をコーチと話すことにより、自己信頼を築いていく事ができます。

コーチは相手の成功を心から認めます。行動ができなかったり上手くいかなかった場合でも、その理由やそこから学んだ事をコーチと話すことにより、ゴール達成への意識の集中を継続していく事ができます。

③ 気づきが引き出される

コーチからの質問により、自分の中に眠っていたアイデアや発想が目覚め、可能性が高まる実感を得ることができます。

コーチはクライアントの気づきを引き出します。

コーチが巧みな質問をすることにより、新たな視点が生まれ、クライアント自身の中にある様々なアイデアや発想があふれ出るように湧いてきます。

④ 何をすべきかが具体的になる

「やりたいこと」を実現するために何をすべきかが毎回具体的にになるため、行動が促されます。

コーチはクライアントがゴールを達成するための行動を、週単位にまで落とし込んでいくように質問をしていきます。

具体的な行動内容が週単位で明確になる為、ゴール達成へ向けての賢実な一歩を踏み出していく事ができます。

⑤ ストレスの軽減

気になっている事や心のわだかまりをコーチと話すことで、心身のストレスが減ります。

コーチはクライアントの話を心から聞きます。

思っていることを、素直に安心して話せる相手を持つことは、ストレスの軽減になります。ストレスが減少することにより、悩んだり余計な事を考えなくて済むようになる為、ゴール達成へ向けての行動に集中することができます。

⑥ 怠け心の克服

コーチと約束することにより、怠け心を克服する事ができます。

クライアントはゴール達成へ向けて自分が具体的にどのような行動をとるかについてコーチに約束をします。

約束を守ろうという気持ちが、ゴール達成への意識の集中を助け、怠け心の克服に役立ちます。

⑦ 本音で語れる安心感

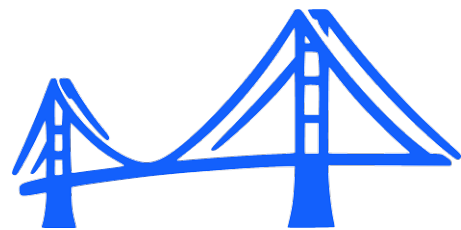
感情が最大限に尊重されるので、心から受け入れられている安心感を得られます。

コーチングでは本音で語ることが非常に重要です。心の底から本音でやりたいと思わなければ、成果の上がる行動につながりません。

コーチングではクライアントの感情を最大限に尊重し、それが本当にやりたいことなのかどうか、常に確認しながらセッションを進めるため、自分が受け入れられているという安心感を得ることができます。

第2章

コーチングのメリット・デメリット



コーチングのメリット・デメリット

コーチングの一番のメリットは、クライアントが自分で問題解決能力を身につけていけるようになる、ということです。

コーチからの適切な質問によって、クライアント本人が自分の内側から答えを導き出すことができるようになる、ということです。

一方、コーチングのデメリットは、まだコーチング経験の浅い人にとっては、いきなり自分の内側から答えを導き出すことを求められても、正しい答えをうまく導き出せずに、かえって混乱をきたしてしまうことです。

私たちはこれまで、「人生を自分で考える訓練」をしてこなかったために、なかなか自問自答ができません。小さな頃からみんなと同じことを教わる「ティーチング教育」が主体でした。

それは、自分の意見を持たなくても学校で優秀な成績を取ることのできる教育、とも言えます。日本でコーチングがなかなか効果を発揮しないのは、このような背景があるからです。

ここでは、コーチングのメリットとデメリットを確認していきましょう。

1. コーチングのメリットとは？

コーチングは、他の学習や練習と比べて、個人の能力をより大きくのばせるというメリットがあります。

クライアントが「成長したい」というモチベーションを強くもつことにより、コーチの期待を上回る成長を見せることがよくあります。

◇ コーチングは個人を大きく伸ばす

個人を大きく、かつ効率的に伸ばしたいときには、コーチングが最適です。

仕事上でのコーチングは、あらゆる場面で応用できます。

- 営業成績を上げるため
- 業務改善を行うため
- 今後の計画を練るため

など、場面はいろいろありますが、適切な質問を繰り返すことで、表面化していない問題を解決させ、前進できるようになります。

◇ コーチングは学ぶことがベース

そもそもコーチングというのは、「学ぶこと」がベースになっています。

そのため、幼稚園児から学生、社員、管理職、社長に至るまで、幅広く活用できます。

◇ ぐんぐん伸びる人の特長

コーチングを導入することによって、成績をぐんぐん伸ばしていく人がいます。

伸びていく人の特長としては、とても積極的にコーチングを受けている、という点に尽きます。積極的にコーチングを受けようとする意識や行動は、必ずより良い結果につながります。

その逆で、コーチングを導入しても結果に結びつかない人の特長は、セッションを受動的に受けている人です。

受け身でいると、どうしても創意工夫や挑戦意欲が生まれず、結果として伸びにくくなり、コーチング自体を脱落してしまいます。

2. コーチングのデメリットとは？

コーチングを行っている会社を調べてみると、コーチングの手法は様々ありますが、自主性を高めることができるという点においては、そのコーチング企業も一致しています。

多くの企業でコーチングを導入している背景には、社の自主性を重要視されているからと言えます。

ところが、コーチングを導入しても、なかなか業績に反映されないケースがあります。

社員(クライアント)自体に積極性がなければ、うまくいかないのは当然なのですが、そうではなく、一生懸命コーチングに挑んでも良い結果が出ないケースがあります。それはなぜでしょうか？

◇ コーチングスキルがないコーチがいる

昨今のコーチングブームで、たくさんのコーチが生まれています。

経験豊富でクアラアント思いの一生懸命なコーチもいれば、勉強不足で粗い質問をし続けるコーチもいるのが現状です。

コーチは、きちんとしたコーチングスキルを持つことが要求されます。コーチングスキルがないコーチに、形だけのコーチングを受けても、当然、良い結果は出ません。

したがい、初めてコーチングを受けるときには、コーチの力量を十分に判断できないため、能力のないコーチを選んでしまうことがあります。これが最大の問題です。

◇ コーチと相性が合わない

コーチとの相性もあります。いくら能力のあるコーチとして評価されていても、コーチとの相性が合わずに、十分な成果を残せないことがあります。

したがい、心を委ねることができずに、頼ることができずに、すなわち、コーチとして信頼できないために、うまくいかないケースです。

3. コーチのメリットとは？

今度は、コーチを受ける側(クライアント)のメリットでなく、コーチングをする側(コーチ)のメリットを確認しましょう。

◇ 専門分野以外でも対応できる

コーチングは、専門分野の枠にとらわれない質問を行うことで、クライアントの発想の転換ができます。クライアントの行動変容を起こさせることができます。

☆ どのような人にも対応できる

クライアントの専門分野に固執せずに、視野を広げて質問ができるようになると、目が行き届くようになります。

話すときに相手の目を見る、相手の動きや言動を真似るなど、コーチングで使う色々な手法がありますが、結局はコミュニケーションを円滑にするための行動がまとめられたものなのです。

自らの観察力が高まることで、どのような人にでも対応できるようになります。

4. コーチのデメリットとは？

今回は、コーチを受ける側(クライアント)のデメリットでなく、コーチングをする側(コーチ)のデメリットを確認しましょう。

◇ 専門分野のアドバイスができない

クライアントの専門分野に関するアドバイスができないという欠点があります。

コーチは幅広いジャンルのクライアントと接しているので、ある程度のところでの理解や共感はできます。

ところが、高い専門性を帯びた内容での困りごとに対しては、アドバイスをできるだけの知識やスキル、経験がないために、答えてあげられません。

◇ 全部を解決できない

コーチングは、コンサルティングでも、ティーチングでも、カウンセリングでもありません。コーチングという範疇の中で、良い結果が出るように導くことが求められます。

したがい、教育したり、指導したりできず、クライアントの内側から引き出すことをベースに質問を重ねていくことが主なセッションになります。

◇ 違和感がある

コミュニケーション力が乏しいコーチ、あるいはコーチング経験の少ないコーチは、友人たちとの会話の中に、突然質問を投げかけるようなコミュニケーションを取ろうとしがちです。すると、周りの人に何らかの違和感を憶えます。

そもそもコミュニケーション力のある人は、その辺のバランスを無意識に調整できるのですが、自らがコミュニケーションの悩みを抱えていた人がコーチングに辿り着いた、というようなケースの人では、しばしばこのような不自然はコミュニケーションをとってしまい、かえって難しくしてしまうことがあります。

第3章

コーチングのスキル ラポール



コーチングのスキル ラポール

コーチングで習うラポールの構築4つのテクニック

営業パーソンが、新規の顧客を獲得したいと気が焦り、訪問するなりいきなりパンフレットを広げ、説明を始めてしまいました。

他社との違い、自社のメリットなどを一方的に伝え、本人は一安心だったのですが、肝心のお客様の反応は悪く、契約ができませんでした。

人ごとだと容易にわかるのですが、この営業パーソンはお客様とラポールを築く前に、売り込みをはじめてしまい、失敗しました。

お客様はまだこの営業パーソンから話を聴く準備ができていませんでした。

さらに、モノは信頼関係のある人からしか買いません。まだ信頼関係ができる前に、いくら売り込んでも売れませんね。

同じ売り込みをするのでも、お客様と「ラポール」を築いて、そしてお客様の抱えている悩みを十分に理解してから、サービスの紹介をしたならば、結果は大いに違っていたことでしょう。

ラポールとは、コーチングの大切な要素で、「信頼関係を築く」ことを指します。ここでは、ラポールの構築に必要なテクニックについてお伝えします。

1. ラポールとは

コーチングを行う上で一番大切なことは、言葉の定義を明確にすることです。

コーチとクライアントが同じ言葉を違う解釈をしていると、ミス・コミュニケーションを生んでしまいます。

ここでは、ラポールとは何かを確認していきましょう。

◇ ラポールの意味

ラポールは「親密な関係」と訳されます。フランス語の「橋を架ける」から来ています。

例えば、あなたがある人と一緒にいて楽しいと思う時、二人の間には「ラポール」が形成されています。親密な関係です。

それは当然、あなたの思いと同じように、相手もそう感じている、という状態です。ラポールが築けているということは、双方にとって良好な関係です。

◇ ラポールは内面的な要素が大事

ラポールは、「親密な関係を築く」と訳すよりも、「信頼関係を築く」ほうがふさわしいです。表面的な要素よりも、内面的な要素が大切です。

一般的な解釈では、例えば、営業パーソンが取引先の担当者とラポールを築こうとするとき、そのためには、

「遅刻をしない」

「約束を守る」

「レスポンスが早い」など、

業務の過程において、粗相がないようにすることを考えてまいります。

しかし、ラポールというのは、事務的なことや作業面、理屈によるものではなく、内面的なものに近い考えになります。

相手の感じ方です。

これは何となく気が合う間柄、と思う感覚に近いかもしれません。ラポール心が通じ合い、そして自然に形成されるものです。

2. ラポールを築くための4つのテクニック

自然に形成されるものであっても、ラポールを築くためのちよつとしたテクニックはもちろん存在します。

今回4つ紹介します。これらは良く知られたテクニックですが、知っておくことは有用です。

ただし、今から紹介する4つのテクニックは素人には難しい部分もあり、使いすぎるのも逆効果になってしまうものなので、いきなり実践で使うのではなく、親しい人と話す場合で練習をして慣れてから使うことをおすすめします。

① ミラーリング

ミラーリングとは、相手のしぐさや姿勢を鏡に映しているようにマネるテクニックになります。

例えば、あなたがラポールを築きたい人とカフェにいるとします。

その際に、相手がコーヒーを飲み始めたら、あなたも同じタイミングでコーヒーを飲みます。

これは意識的にタイミングを合わせて、同じ行動をとるわけですが、仲の良さそうなカップルのしぐさをよく観察すると、自然と「ミラーリング」が行われていることに気づくと思います。気の合う者同士では、しぐさが似てくるものだからです。長年連れ添った夫婦が似てくるというのは、振る舞い方が似てくるからと言えます。

② ペーシング

ペーシングとは、相手の話し方やリズムを合わせるテクニックです。ミラーリングと似ていますが、少し違います。

ミラーリングは、相手のしぐさを真似ます。

ペーシングは、相手の話し方を合わせます。

相手がゆっくり話す人ならば、こちらもゆっくりと話します。相手が早口な人ならば、こちらも早口で話します。

相手の呼吸に合わせていくには、相手の肩や胸の動きに注目してください。すると、相手のリズムに合わせてやすくなります。

③ キャリブレーション

キャリブレーションとは、相手の心の状態を仕草から認識するテクニックになります。言葉以外の重要なサインとして、姿勢や振る舞い、手の動き、呼吸、表情、声のトーンなどがあります。

例えば、相手が病気の時には、顔色の悪さから具合が悪いことを察知できると思います。

同様に、相手が疲れているようならば、口では「元気です」と言ったとしても、声のトーンや顔色などから疲れていることを感じられると思います。

緊張していれば、どことなく顔が強張っていて、伺い知ることができないはずです。

言葉からではなく、わずかな状態の変化から相手の気持ちを読み取ることで、相手は信頼感を持ってくれやすくなるのです。

④ バックトラッキング

バックトラッキングとは、いわゆる「オウム返し」のことです。相手の言ったことを繰り返して自分も言うことです。

相手の言葉を使って繰り返すことで、「あなたの話を聞いている」と受け止めていることを伝えることができます。

3. ラポールは信頼関係のために

ラポールは、「信頼関係を築く」という意味のコミュニケーションです。人は信頼できる人からしか、話を聞くことができません。

昨今の情報社会においては、情報は溢れています。ましてや、それらは両極に振られたあらゆる情報になります。

自分にとって良い情報は、信頼できる人からの話に影響され、優先させます。

したがって、コーチングにおいては、ラポールの構築は非常に重要なポジションを占めています。まずは、信頼づくりです。

ここではラポールの構築のための4つの代表的なスキルをご紹介しましたが、あくまでも信頼関係を築くことを優先することです。

コミュニケーションの上手な人は、上記のようなスキルを用いなくてもラポールを築けますし、また無意識にそういったことができています。

一方、コミュニケーションが苦手な人は、このようなスキルを意識することから始めることで、やがて自分のものとして身についていくでしょう。

第4章

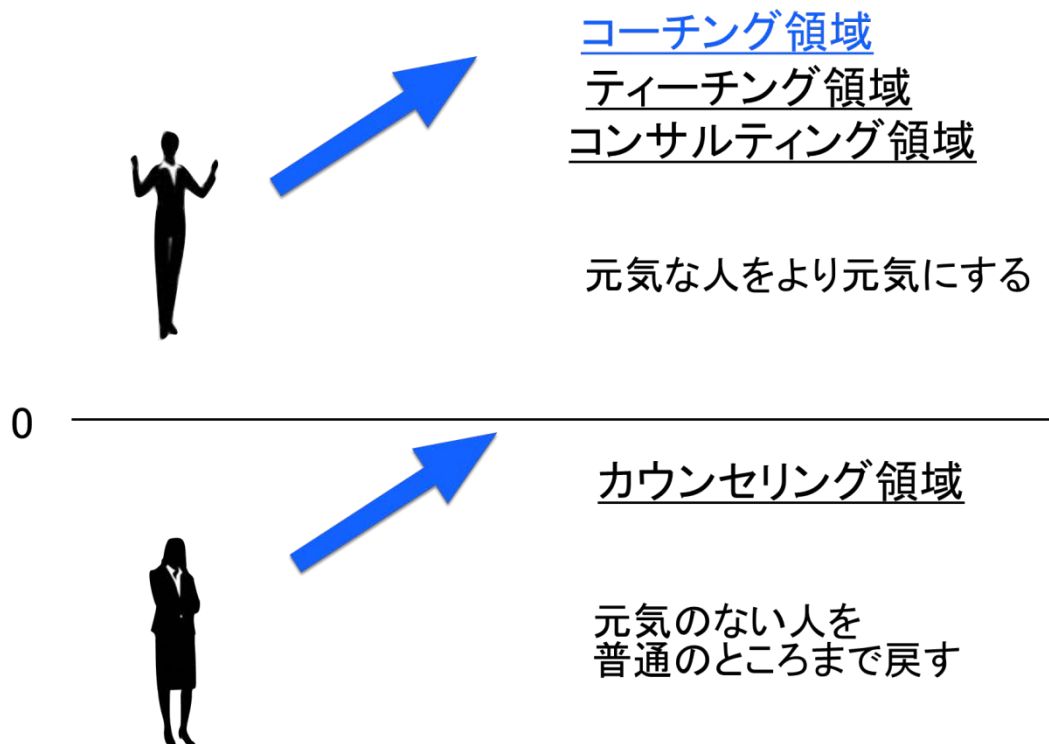
コーチングの領域



コーチング領域とその他の領域

1. コーチングの領域

コーチングとカウンセリング、ティーチング、コンサルティング



グとの違いについて下の絵にしました。

心が元気でない人を、普通の状態に戻すのが一般的なカウンセリング領域です。カウンセリングでは主に過去の出来事について扱います。

それに対して、コーチング領域、ティーチング領域、コンサルティング領域は、心が元気な人をより元気にするためのもので、主に扱うのは今から未来のことです。

2. さまざまな領域

コーチングは、アドバイスはしないのが唯一のルールであることは第2章でお伝えしました。答えを教えません。

それに対し、ティーチングは教えます。

コンサルティングはアドバイスをしますし、いくつかの答えを用意してクライアントに提案もします。

優れたコーチ、カウンセラー、コンサルタント、ティーチャーはそれぞれの領域を超えて、目の前のクライアントのために自分が持っているすべてのスキルを使ってサポートしようとするのではないのでしょうか。

カウンセラーもコーチングをします。ティーチャーもコンサルティングをします。

優秀なコンサルタントは、カウンセリングもコーチングもすることでクライアントに評価されていることでしょう。

一見、心が元気な人でも、「こうなりたい」を扱うと不安が大きくなり行動に移せないことがあります。

その不安の原因は、大抵の場合は過去の体験から影響を受けています。

行動できないのには、本人も気づいていない理由があるのです。不安が出てきたときに、そのもとになる体験を扱えるチャンスです。

不安の理由がわかることで、安心してゴールに向かうことが出来るようになります。

こういった不安の元になる無意識に埋もれている体験のことはカウンセリングの領域になってきます。

4. コーチングの可能性

コーチングのスキルは、コミュニケーションのスキルとして、とても役に立つスキルです。

多くの企業がコーチング研修を取り入れ、それによって社内の円滑なコミュニケーションが円滑になるという効果を上げています。

コーチングには沢山のスキルがありますが、まずは言葉よるやり取りの前に、姿勢・態度を意識して、ラポールを築くことから始めてみてください。

ラポールは

あなたの夢の実現と幸せな人生のために
そしてあなたの未来のクライアントのために

おわりに

私たち人間力研究所では、
信頼とは「カづけです」とお伝えしています。

誰かに信頼されて勇気が出た、自身がわいた、という経験をしたことがあると思います。この能力があなたの人間関係を左右しているともいえるでしょう。

あなたが誰かにしてもらった信頼というカづけを、今度は次の誰かに手渡していく人になる。

私たち人間力研究所では、あなたのリーダーシップを応援しています。

人間力研究所

人生の相談にのれる人を育てる

MFBメンタープログラム

<http://mfbmentor.com/>

コーチングが気になりだしたらはじめて読む本

初版 平成 29 年 1 月 17 日 初版第 1 刷発行©

著者: 一般社団法人 人間力研究所

発行者: 一般社団法人 人間力研究所

東京都港区三田3-1-5第一奈半利川ビル 3 F