



《今回のテーマ》は

コーチングとは

お客様とお会いする時の参考情報としてご利用ください

1. コーチングとは会話を中心とするコミュニケーションによって相手の能力を最大限に引き出し、主体的な行動を促進するものです。その効果は能力向上、知識の実践、人間的な成長等をもたらすといわれています。コーチングの基本は「相手の話を聴くこと」と「上手に問いかけること」の2つで、肝心なことは実際の会話で数多く使うことです。自分の意識で会話を「コーチングモード」に切り替えることができるようになるまで、使い込むことです。フレッシュマンが入社するこの時期、中堅幹部社員はコーチングを意識して使われてはどうでしょうか。

2. コーチングの基礎スキル

(1) リスニング 相手の話を積極的かつ親身になって聴くということです。コーチングは相手の気づきや自発性を引き出していきますので、当然のことながら相手がしゃべってくれなければなりません。よき「聴き手(リスナー)」になることによって問いかけの効果が期待できます。よき聴き手になるルールは①先入観や心理状態で話をシャットアウトしてしまうフィルター効果を薄くする②批判しない③相手が考えているときや話しているときには聴き手は必ず沈黙する④相手が「会話の主役」になるように聴き手は話を促していく⑤しぐさや表情、態度などで相手を拒否しているように受け取られるビジュアルにならないようにする、等です。

(2) ラポールをかける 「ラポール」とは「心の架け橋」という意味で使われます。「相手はこちらに対して心を開いている状態」のことです。ラポールをかけるには日頃の人間関係が重要ですが、会話の中で「ラポールをかけよう」と意識することによってさらに良い関係を築くことができます。ラポールがかかるとコーチングが機能しやすくなる効果があります。会話の中でラポールをかけるには①相手の興味のある話②相手の成長や成功を認める話③相手のうれしい出来事に関する話等を切り口にします。

(3) 問いかける 「問いかける」ことはコーチングの核となるスキルで、次の3つがあります。

- ①拡大質問: イエス・ノーでは答えられない質問
- ②未来質問: これからのことについて問いかける
- ③肯定質問: 肯定的な言葉を使ったり、肯定的な内容になるような質問。ポイントはその反対形である限定質問、過去質問、否定質問にならないようにすることです。

(4) ゴールとストーリー 話が弾むようになったら、相手の実現したい夢、手に入れたいもの等ゴールを明確にし、そのゴールに近づくプロセスを具体的に組み立てていったストーリーを考えさせ、この段階を踏み成長と自発性を効果的に引き出します。

(参考情報)

○コーチングとは	(1173-1431)
○忙しい人のための「コーチングスキル・要約編」	(1173-1432)
○リスニング1～ゴールとストーリー(8編)	(1173-1433～1440)
○ビジネスコーチングの留意点	(1173-1441)

()内は情報番号です

皆様が、お客様から相談を受けた時、「JRS経営情報」をちょっとした参考情報として提供されればお客様から喜ばれることは必定です。

なお、お客様にコンテンツをご提供する場合には、最初のページに「サンプル」と表示してください。また、お探しの情報が不明な場合はご照会ください(0120-89-0240)。