

# コーチング研修第1回

## 導入編

by amadeus factory



本日はコーチングに関するサワリの部分をお話しします。  
本日の話を無理に覚えようとする必要はありません。  
まずは、こんな指導方法もあるのか、本当に役に立つのかな  
という目で見てください。

まず質問、  
下の3つの座り方のうち、  
会話が進みやすいのはどれでしょうか？

正 対



斜 め



真 横



自分が指導する相手の顔を、誰か1人思い浮かべ、  
2人きりで話をする場面を頭の中で、映像としてイメージしながら、  
考えてください。

# 会話がしやすい座り方があるのです

A



会話がはずまない座り位置

親しくないと会話がはずまない  
無視式のうちに対立しやすい  
NOと言いやすい

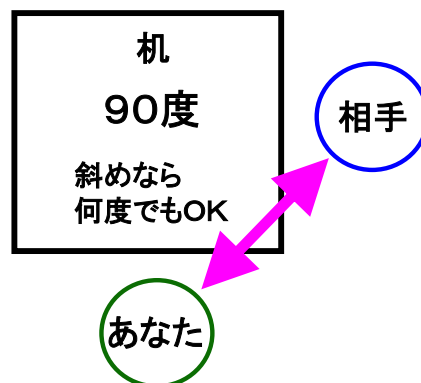


B



会話がはずまない座り位置

相手への抵抗感が少ない



C



90度を更に広げた180度  
(デート時のカウンター座り)

相手にじっと見られず、  
話しやすいのです。

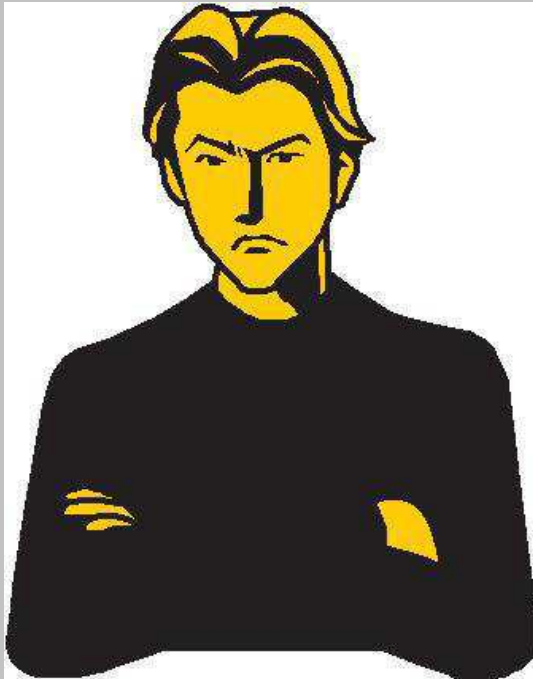
心臓と逆側に座るほうが  
話しやすい。

※但し、親しい場合を除き、  
パーソナルスペース(概ね50cm以内)  
には近づかない

※ コミュニケーションを深めるためには努力が必要ということです。

では、もうひとつ質問、  
あなたが、話しがしやすいと思うのは、  
下の2人のどちらですか？

A



B



※説明不要ですよね。

更に、相手が「ふんぞり返って聴く」、「前傾して聴く」、「相槌を打つ」などでも、話しやすさは 大きく違います。

では、あなたのコミュニケーションをおさらいしてみましょう

★ 普段、こんなコミュニケーションをしていませんか？

- 書類を見ながら、片手間に相手の話を聞いた
- 立ち話で、相手に要件を伝えることが多い
- はなから、相手の言いたいことは、  
□□だと決めつけながら、相手の話を聞いた
- まだしゃべっている相手を遮って、  
あなたの意見を伝えた
- 失敗の理由を聞かずに、烈火のごとく怒った

……必ずしも、良くないというわけではありませんが、

コミュニケーションが成立しているとは 言えません！

では、コーチングって聞いたことありますか？

★ 簡単に言うと、コーチングとは

相手の自発的な行動を促進させるための  
コミュニケーション技術

★ あなたもこんな会話をしたことは ありますよね

● 相手の話を相槌をうちながら聞いた

● 身を乗り出して、相手の話を聞いた

● 君自身はどうしたいのかと、相手の考えを聞いた

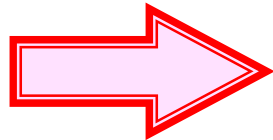
それって実は、立派な **コーチング** なのです。

コーチングの「コーチ」とはどんな意味か？

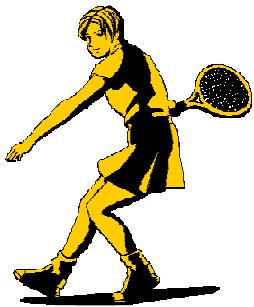
何故？「コーチ」が必要なのか？

★スポーツにおける「コーチ」と同じです。

★優秀なスポーツ選手には「コーチ」がいます。 … 何故でしょう？

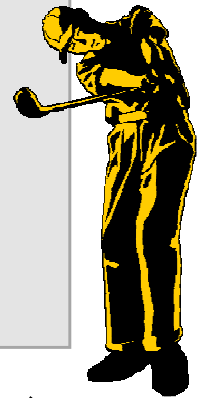


人は自分自身を客観的には見れないからです！



◆テニスでも、ゴルフでも、コーチに見てもらい、悪い部分を指摘してもらうことで、

スイングなどの体の動きの「悪い癖」を改善することができます。



ビジネスコーチングの「コーチ」も同じで、直接仕事の内容を教えるのではなく、会話を通じて、問題に気付かせたり、本人に考えさせたりするのが役目です。

＜もちろん、我々の場合は、仕事の直接的指導も必要ですが＞

コーチの語源は、自分を目的地に連れて行ってくれる「馬車(Coach)」でもあります。

※行き先(ゴール)を決めるのは馬車(コーチ)ではなく、あくまで自分自身なのです。



## 今までの指導方法とどこが違うのか？

前述の通り

コミュニケーションで、相手の自発的行動を引き出します。

- ◆ 例えば、コミュニケーションを通じて、  
本人の出来ていること、出来ていないことを  
客観的に指摘して自発的改善を促します。

通常は、

失敗した後輩に、

「何やってるんだ、駄目じゃないか」と言えば、しよげるだけかも。

※根性があれば、何くそと頑張るかもしれませんが、責められた自分は駄目だと受け止める方もいます。



コーチングでは、

「何が原因で失敗したんだ？ 改善方法は何かあるか？」

例えば、原因追究、再発防止 を考える契機になりえます。

※前向きな対応を指導されることが分かっているならば、失敗の報告もしやすくなります。



重大・緊急なことはきっちり叱る場合もあります。

ようは、相手や状況に合わせた接し方があるということです。



# コーチングとティーチングの違い

	コーチング	ティーチング
コミュニケーション	双方向（キャッチボール）	一方的指示（上意下達）
	聞く、質問する、客観的なフィードバック 本人はそれに対し自分の考えを返す	指導、指示、命令
指導方法	考えさせる、気付かせる、引出す (複数の視点をもたらす)	教える、やらせる
思考方法	自分で考える	知識・技術 を教わる
行動(の主体)	自ら行動する (本人)	行動させられる (指導者)
目標設定	自分で考えた具体的目標	与えられた目標
対 象 機能する場面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ある程度、知識・能力がある者</li> <li>・自分で考えさせ育てたい場合</li> <li>・時間に余裕がある業務を任す時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新入社員、知識・能力がない者</li> <li>・緊急対応が必要な場合など</li> <li>失敗が許されない状況</li> </ul>

## 誰に、コーチングすればよいのか？

### ■ ティーチング がうまく機能する場面

● 右も左も分らない新入社員（自分で考えるのが難しい）

⇒ 初歩的な知識・技術を単純に覚えさせるだけなら、ティーチングが有効です。「文句を言わず、とにかくやってみろ」です。

● 知識技術が不足している者が リスクの高い業務を担当する場合

⇒ 上司や経験者が細かく 指示・指導するほうが安全です。

### ■ コーチング がうまく機能する場面

● ある程度の知識技術がある者に 結果を出させたい場合

● 新入社員であっても、自ら考え、行動できる人材に育成したい場合

⇒ 自分で考えて、自分の目標に進む コーチングが機能します。

※ 自分自身にコーチングするセルフコーチングという考え方もあります。

## 社員を甘やかすことにならないか？

決して、甘やかしても、放任でもありません！  
相手に合わせた指導法が必要なのです。

今、何故コーチングが必要なのか

- ◆ 今の世の中、各人の価値観は多様化しています。  
誰もが、歯を食いしばり、先輩の背中を見ながら、  
学ぼうとするわけではありません。
- ◇ 相手の性格や価値観に合わせた指導をすることで、  
社員を効果的に育成していくことが必要なのです。

 POINT



- ◆ 企業が社員の頑張りに対し、報いることが可能な時代ではありません。
- ◇ やる気を持続させるためには、社員に、  
どのように成長したいかの具体的意識（目標・ビジョン）を持たせ、  
その行動を支援していく マネジメントが必要なのです。

【時代の変化】 会社の為に頑張る時代 ⇒ 自分自身の成長のために頑張る時代

コーチングは覚えるのが大変か？

今までと指導法を変えなくてはならないのか？

大変でも面倒でもありません！

誰もが普段やっていることを、

もうちょっと「意識して」「効果的に」行うだけです。

たとえば



POINT

- ◆ 相手が話しやすいように、**相槌**をうって話を促す
- ◆ 自分の話の真意が伝わりやすいように、**身振り・手振り**を交えて話す
- ◆ プロジェクトの進め方への意見を求める部下に逆に、自分自身はどう進めたいのか**相手に質問**する



という風に

# コーチングで最も大事な考え方

紹介する色々なスキルは、単なる道具にすぎません。  
決して、指導テクニックを覚え、使いこなすことが目的ではありません。

大事なことは



- ◆各人が自分自身で考えた明確な将来の目標、ビジョンを持ち
- ◆前向きで、プラス思考な生き方、考え方を、  
上司・部下、先輩・後輩で共有し、
- ◆その行動をお互いに支援していく「関係」を築くこと、

そんな「生き方」、「考え方」が コーチングです。

細かなスキルが大事なのではなく、前向きに生きるため出来ることはしようという気持ちが大事！

ようは、「皆で 前向きな気持ち になろうよ」ということです。

## コーチングの2次的効果

**メンタルヘルス**の観点でも、  
コーチング手法での指導は効果があります。

### コーチング手法の特徴である

- ◆相手の意見をきちんと聞くこと
- ◆自分の考えを押し付けないこと
- ◆目標、ビジョンを持たせること
- ◆本人の日常をよく観察すること
- ◆相手を一人の人間と認め、良好な関係を築くこと

などにより、相手を追い込まない、  
うつ状態を早期で発見する、  
問題を明確にする などの利点があります。

※ とはいえ、コーチングが心の病の治療となるわけではありません。

# コミュニケーションの基本を おさらいしてみましょう！

## ★実は、コミュニケーションの多くは一方通行



- ◆ 指示命令、雑談しているだけ
- ◆ 報・連・相をされても、きちんとフィードバックしていない
- ◆ 相手の話を遮って、結論を言うってしまう
- ◆ 自分のやり方を押し付ける
- ◆ 過去の成功談のみを語る



- ◆ 仕事の進め方、仕事以外の興味 等々相手の考えを訊く
- ◆ 報・連・相は、ささいなことでもフィードバックする
- ◆ 相手の話を最後まで聴く
- ◆ 相手の話の内容を確認する
- ◆ 相手に質問する（思考を促す質問）

双方向の  
コミュニケーション  
を目指そう

そんなの簡単と思うことばかりなのに、振り返ると、何故かうまく出来ていません。



# コミュニケーションの基本

★コミュニケーションは伝わったことが全て！

● 言ったつもりが、伝わっていない！  
 …… そんなことが頻繁にありますか？

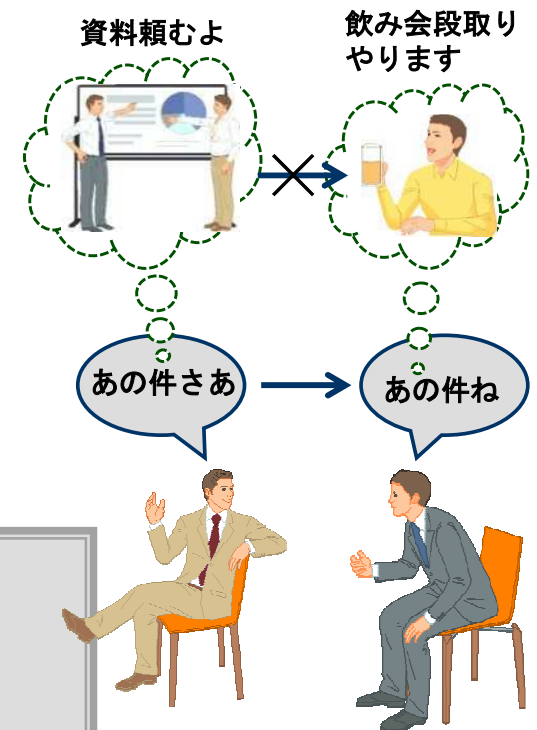
◆ 残念ながら、相手に伝えなかったことが、  
 どんなに大事な事、素晴らしいことでも、  
相手に伝わらなければ、言っていないのと同じです。

(少なくとも仕事の場面では)

◇ 自分の思いを相手に確実に伝えるため、  
 基本的なテクニックだけは覚えましょう。

例えば、

「あれ頼んだぞ」、「あーあれですね。」ではなく、  
「〇〇の件、××までに、□□のレベルで仕上げたい。」  
 と具体的に伝えて、意味が通じたか確認をすればよいだけです。



併せて  
 メモを渡すとか

# コミュニケーションの基本

## ★一方通行の会話(指示)は相手の想像力を奪う

- 指示したことしか やろうとしない！
- マニュアルがないと全然動けない！

…… そんな後輩にいら立ったことはありませんか？



- ◆常に指示通りに行動することを求められていると、自分で仕事の進め方を考える想像力は育ちません。
- ◆また、業務を一方向的に指示・命令することは、コミュニケーションではありません。

◇コーチは、教える人ではなく、考えさせる人であり、  
そのための 質問をする人 です。

時には、相手の能力に合わせて、  
仕事の進め方を考えさせる質問をしましょう。



# コミュニケーションの基本

## ★人は興味のあることにしか耳を傾けない

- 色々説明したはずだけど、  
後輩がほとんど覚えていない！  
…… 日常茶飯事ではないですか？



- ◆人は、一度に沢山のことは覚えられません。  
◇大事なことは、一度に一つか二つだけ教えます。
- ◆興味のないことは、頭を素通りします。  
◇相手が興味があることを説明する。  
もしくは、相手に関心を持たせることが必要です。

後輩をきちんと指導するためには、後輩に積極的な興味を持ち、彼の日々の言動を観察し、彼が何に興味を持っているのか、何に困っているのかなどを知っておく必要があります。

# コミュニケーションの基本

★人は言葉として話すことで、自分の考えに気付く



- 話してみたら、自分の考えに確信を持った
  - 話したら、すっきりした、やる気になった
- …… そんな経験ありませんか？

あっ！



## ＜ 聴くためのテクニック ＞

- 大事な話はきちんと時間をとって別室で
- **話の腰を折らずに最後まで聴く**
- 話す時間の2倍聴く
- 意識的に相槌を打ち、話しを促す
- 時折、話の内容を確認する
- 質問をする（但し、**応答をせかさない**）沈黙も大事



# コミュニケーションの基本

## ★フィードバックが相手に気付きを与える

- 自分の能力の向上、時に悪化
- 自分の行動が周囲に与える影響  
それに全く気付いていない！

… そんな後輩はいませんか？

- ◆ **人は自分の行動を客観的には見れません。**  
自分の変化や、良さ、悪さには気付かないのです。
- ◆ 関心を持たれないと頑張れない人も結構います。
- ◇ 日々後輩をきちんと観察し、変化があれば、  
誉め、責めではなく、**気付いた事実を伝えましょう。**

- ★ 「今日は〇〇が出来たね」、「今の説明はわかりやすかったよ」、「努力したね」
- ★ 「疲れてるみたいだね」、「よくわからなかったのもう一度言って」  
… と良かったこと、悪かったことを事実としてフィードバックする。 など

※ 誉めるほどではないことも、昨日との違いとして伝えてはどうでしょう。(つまり事実の承認です。)

## 本日のおさらい ①

◎ コーチングは、相手の自発的行動を促進させるための  
コミュニケーション技術

◎ 大事なのは、スキルを覚えることではなく、



自分自身で考えた将来の目標に向かって、  
前向き、プラス思考な生き方、考え方をすること。

★ コミュニケーションは伝わったことが全て

★ コミュニケーションの多くは一方的通行

★ 一方通行な会話(指示)は相手の想像力を奪う

★ 人は興味のあることにしか耳を傾けない

★ 人は言葉として話すことで、自分の考えに気付く

★ フィードバックが相手に気付きを与える

## 本日のおさらい ②



POINT

### < 聴くためのテクニック >

- 大事な話はきちんと時間をとって別室で
- **話の腰を折らずに最後まで聴く**
- 話す時間の2倍聴く
- 意識的に相槌を打ち、話しを促す
- 時折、話の内容を確認する
- 質問をする
- 返答をせかさない（沈黙も大事）
- 自分の成功談を語らない
- 自分の考えを押し付けない

今出来ていないことを、今週、一つだけやってみましょう。