

# コーチングマインドを活かした 効果的な聴き方・伝え方

## 本日のカリキュラム

- ・講師自己紹介
  - ・参加者自己紹介
  - ・コミュニケーションについて
- <コーチング・トレーニング>
- ・コーチングとは？
  - ・スキル・ワーク  
「聴く」「承認」「提案」「質問」
  - ・総合練習

## <アサーション・トレーニング>

- ・アサーションとは
- ・自己表現の3つのタイプ
- ・アサーティブ・テクニック  
「自分の感情を表現する」「相手を尊重し妥協点を見つける」「批判をリターンする」
- ・振り返り

## 本日の予定

時間	内容
10:00~10:35	オープニング
10:40~11:45	<コーチング> スキルワーク「聴く」
11:55~12:35	「承認」「提案」
13:30~14:50	「質問」と総合練習
15:00~15:50	<アサーション> 3つのタイプ
16:00~16:30	ワークと振り返り

### 研修の狙い

- ・派遣スタッフとの円滑なコミュニケーションに基本のコーチング・スキルを利用できるようになる。(相手から引き出す技術)
- ・自分も相手も尊重するアサーティブなコミュニケーション能力を高める。  
(伝える技術)

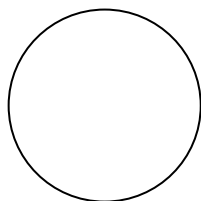
**双方向の技術を学ぶことによって心のかよったコミュニケーションを目指します。**

### コミュニケーションについて

#### コミュニケーションとは

#### コミュニケーションでいつも大切にしているのは

<メラビアンの法則>

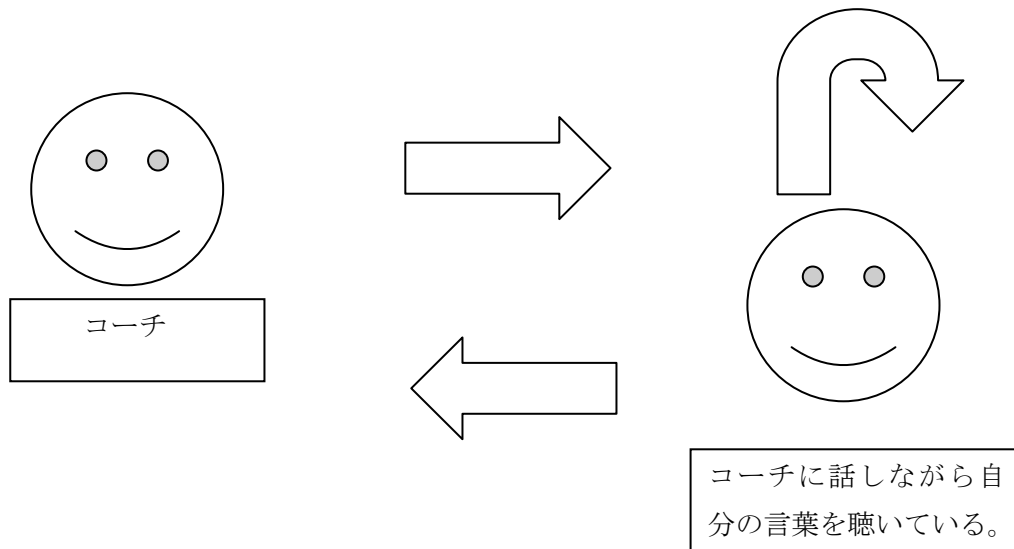


言語の内容 ( ) %

音声の特徴 (声の感じ, スピード等) ( ) %

表情や身振り ( ) %

<コーチングとは？>



<メモ>

<コーチングの特徴>

- ① 指示命令ではなく、お互いが対等に話をする。質問を多く用い、相手（話をする側）に考えさせる。
- ② 話す人の個性に合わせる。
- ③ 常に今を扱い、一緒に進んでいく。

<コーチングの3つの原則>

- ① 人間は無限の可能性を秘めている。
- ② 答えはその人が持っている。
- ③ コーチはそれを引き出す。

<コーチングの形式>

- ① 目標設定
- ② 現状把握
- ③ 具体的な行動計画
- ④ その後のフォロー

---

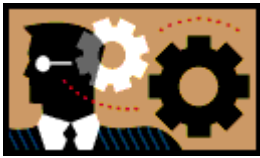
---

## コーチング・スキル1・「聴く」

コミュニケーションは「よい聴き手」の存在によって深まります。

聴き手の能力が高ければ、話し手は自分の内側に目を向け、気づきを得ることができます。

### Q, あなたは良い聴き手でしょうか



<主な「聴く」スキル>

- ・ゼロポジション・・・先入観のない、真っ白な心で相手の話を聴く。評価しない、否定しない、しっかりと最後まで話を聴ききるという気持ちで。沈黙を利用する。自分の話に取り込まない。
- ・ペーシング (ミラーリング)・・・相手の雰囲気、話すスピード、声のトーンや大きさ、語尾など、できるだけ同じように合わせてみる。安心感と親密度がアップする。
- ・オウム返し・・・相手の語尾をオウム返しする、または相手と同じ言葉を繰り返す。あなたの話を受け止めている、というメッセージ。
- ・頷きとあいづち・・・いつもの倍を目指して、温かいあいづちと頷きを入れる。あなたの話をもっと聴きたい、というメッセージ。

これらを意識しつつ、視線や表情等にも相手への興味や**共感**を表す。

<ペア・ワーク1> 「聴かない」「聴かれない」体験をしてみましょう。

<ペア・ワーク 2> しっかり「聴く」「聴かれる」体験をしてみましょう。

### <ロール・プレイ>

派遣先でトラブルを抱えているA子さんが担当者に相談に来ました。

A子さんの悩みをしっかりと聴いてみましょう。

A子さんの気持ちが少しすっきりすることを目標とします。

---

## コーチング・スキル 2 「承認」

「承認」とは、常にポジティブなアイ（私）メッセージで相手を認めること。相手の意欲ややる気といったエネルギーを高め、相手との信頼関係を築くことにつながる。

具体的には、相手の「強み」「良さ」「成果」「頑張り」など、ポジティブな面を見つけて承認していく。コミュニケーションの中でこのようなことを見つけたら、すぐに言葉に出してみると相手は達成感を感じることができ、新たなエネルギーが沸く。

\*会話中に「すごいな」「いいなあ」「素敵だな」「素晴らしい!」「感謝してるよ」「助かってるよ」「感動したよ」「嬉しかったよ」などの言葉を素直に表現していく。

日々のちょっとした挨拶、ねぎらいの言葉も大切な承認。

**注意点!** 他人との比較や評価のニュアンスが強くなると、「良い・悪い」の構図ができてしまい、言われた相手はそのメッセージを受け取りにくくなることもある。

### <承認のステップ>

- ① 事実（相手が何を達成したのか、どのように変化・成長したのか）を知る
- ② あなたが見たものをはっきりと言葉に出して伝える。（比較の言葉は使わない）

③ あなたの言葉が届き、受け入れられるのを待つ。

### 承認マインド

「あなたが今ここにいる、それが素晴らしい」という存在そのものを丸ごとそのまま受け止めることが「承認」のスキルの根本にはあります。

そして、承認の言葉をかけているあなた自身の存在もそのまま素晴らしいのです！

### <ワーク>

プレゼンターを一人選びます。プレゼンターは「ここ一週間の出来事」について話します。

全員それぞれが一つずつ「承認」のメッセージをおくります。

誰の「承認」が一番うれしかったでしょうか？

---

サンプルのため、以下省略いたします。

<サンプル例終了>