

## 第 18 回杉診サロン報告

12月9日に、中小企業診断士で社会保険労務士でもある小野武明氏に「コーチング入門」のテーマで講演していただきました。

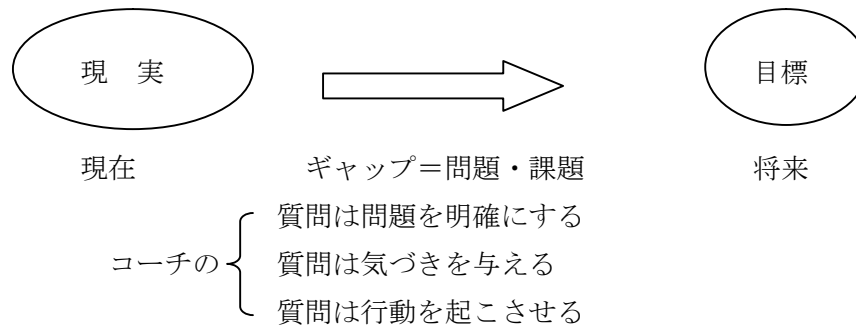
### 1. コーチングとはなにか

中世に「馬車・乗り物(COCHE)」の意味で使われ「大切な人を目的地まで運ぶ」の役割が転じて、英オックスフォード大で「指導・支援する者」の意味で使われるようになりました。(コーチ=COACH)

#### (1) コーチの役割

コーチは「相手が考えるための問い」を投げかけます。投げかけによって相手は自分では気づいていないか、眠っている目標やアイディア、考えなどが明確になり、その達成に向かって自ら行動を起こすことができます。このような働きかけ、手助けがコーチングです。

- ・コーチに求められる最も重要な能力はこの『問い=質問』を創り出す能力です。
- ・誰でもコーチングのスキルを身につければコーチができます。



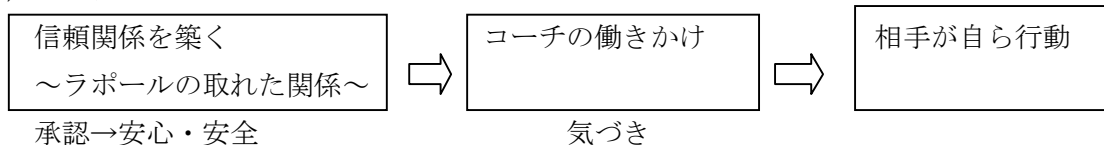
#### (2) コンサルティングとコーチングの相違

コンサルティング	コーチング
扱うテーマについて 豊富な知識や経験がある	扱うテーマについて 豊富な知識や経験を必要としない
提供する (分析、提案、指導)	引き出す (現状認識、発見、行動)

#### (3) コーチングは何を扱うか

ビジネス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経営者、管理者、専門家 (コンサルタント等個人開業者) の問題解決</li> <li>・ 新しいビジネスを検討している起業家への支援</li> <li>・ 組織、企業のビジョンの作成、組織風土の改革・活性化</li> <li>・ リーダー等のコミュニケーション能力の向上、MBO (目標管理) の推進</li> </ul>
パーソナル	<ul style="list-style-type: none"> <li>① ライフ(人生そのもの)コーチング 人生プラン、人生のビジョン、人間関係 (家庭、職場、地域活動など) 健康、経済(家計、財産形成、消費)、子供・学生の生活、学習など</li> <li>② トランジション(人生の転機・移行期)コーチング</li> <li>③ キャリア(仕事や活動の経歴とその経歴についての意味づけ)コーチング</li> </ul>

(3) コーチングのプロセス



●信頼関係＝ラポール(フランス語で「橋を架ける」の意味)を築く方法

- ①相手をよく観察する(関心を持つ)
- ②ペーシングし(相手のペース、振る舞いに合わせる)
- ③バックトラックする(オウム返し、相手の言った言葉を要約し伝え返す)

●ラポールポイント (相手の心に響く一言))

- ①相手にとって最近嬉しかったこと (家族、仕事のことなど)
- ②相手にとって興味のあること、好きなもの (趣味、好きな食べ物など)

(4) コーチングのベーシックスキル

①環境づくり	場所、時間、座る位置 (ハの字)、親しい関係を作る距離
②傾聴 (リスニング)	アイコンタクト、うなずき、相づち、積極的傾聴、メモどり
③フィードバック	事実、要約、相手の感情 (共感)、自分の感じたことを伝える
④質問をつくりだす	開放型の質問(6W3Hの質問で相手を創造的にする)、仮定質問、チャンクダウン (具体化) とチャンクアップ (より高い視点で)
⑤承認	承認 (相手の存在、行動、結果) と力づけ (やる気を後押し)
⑥アドバイス	相手が求めている時に与える、鵜呑みではなく相手に加工させる
⑦勇気づけ	相手に勇気を与える言葉、結果・成果より過程 (プロセス) 重視

(5) コーチングの道具(質問づくりの助けとなるもの)

①GROWモデル(コーチと相手が問題解決を話し合う場面で使う)

G	Goal	目標の明確化	目標・課題の明確化、達成後のイメージを描く
R	Reality	現状の把握	現状は? 現実は? 問題点は?
	Resource	資源の発見	目標達成に使える人、もの、金、情報、時間など
O	Options	選択肢の創造	別の視点を加え選択肢を増やす
W	Will	意志の確認	意志確認、行動計画 (何を、いつまで、どこまで)

②SMARTモデル(仕事や活動の目標・課題を設定する場面で使う)

S	Specific	具体的	6W3H等細かく具体化 (チャンクダウン)
M	Measurable	計測可能	数値化、定量化する
A	Attainable	到達可能	何とか達成できる (ストレッチ、チャレンジ)
R	Relevant	関連性	組織の方針、個人の価値観・信念との関連
T	Time Phased	期限付き	いつまでに、どのようなスケジュールで

2. 当日の講演は、16名の会員が参加しました。講演内容が具体的で、お客様を支援・指導する診断士にとっても非常に示唆に富んだ内容でした。