



IV メンタルヘルス活動に活かす 面接技術～ コーチング ～



目次

1. コーチングとは
2. コーチングの基本スキル
 - ①環境設定
 - ②基本スキル（傾聴）
 - ③基本スキル（承認）
 - ④基本スキル（質問）
 - ⑤基本スキル（提案）
3. コーチングの基本ステップ



1. コーチングとは



コーチング「意識するコミュニケーション」である

■コーチの語源

コーチ (coach) の語源は、馬車に由来する。

「大切な人をその人が望むところまで送り届ける」

■コーチングとは、

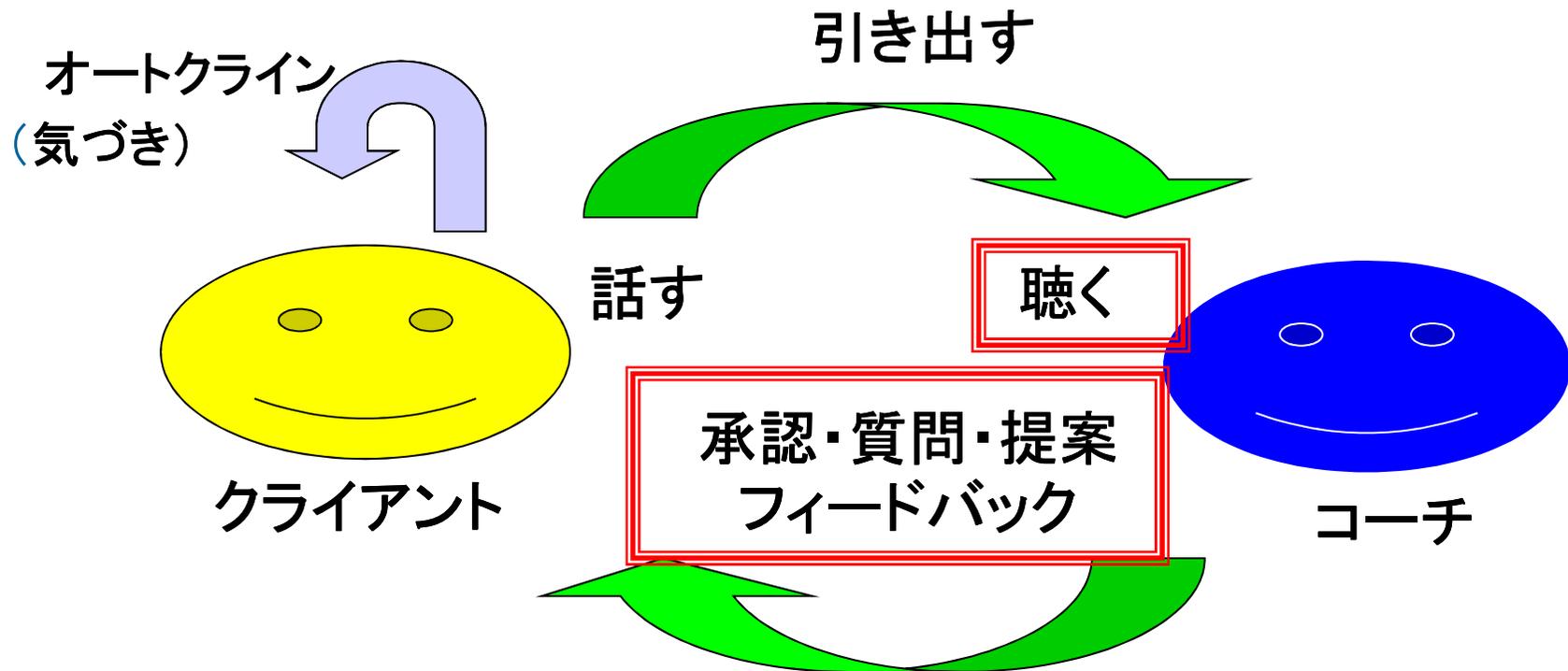
「相手が自ら考え、自ら決断し、自ら行動を起こすよう支援するコミュニケーションの技術」

■その人に必要な答えはその人の中にある。

コーチは、答えを与えるのではなく、気づいていない答えを引き出す役割



◆コーチングの方法



(柳澤厚生編著／鱸伸子／田中晶子／磯さやか:「コーチングで保健指導が変わる！」医学書院)



2. コーチングの基本スキル



コーチングの基本スキル

- * 「聞く」から「聴く」へ
傾聴 のスキル
- * 相談者を認め、モチベーションを高める
承認 のスキル
- * 相談者に考えさせ、気づかせる
質問 のスキル
- * 具体的な目標設定へ
提案 のスキル



コーチングの基本的な展開

1. 環境をつくる

物理的環境
心理的環境

2. 傾聴

3. 承認

4. 質問

5. 提案



① 環境設定



環境設定スキルのポイント①

健康情報は、トップシークレット
プライバシーが守れる環境を！

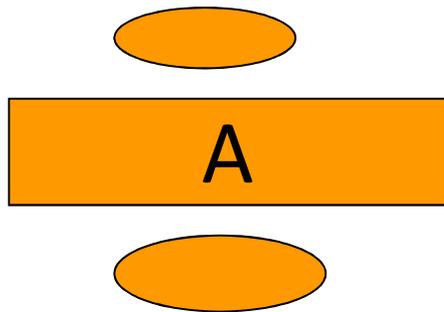
★ 場所と時間

話の内容や状況にあわせて場所や時間を変える



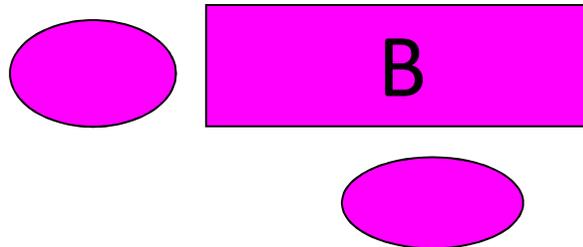
環境設定スキルのポイント②

★ 位置関係



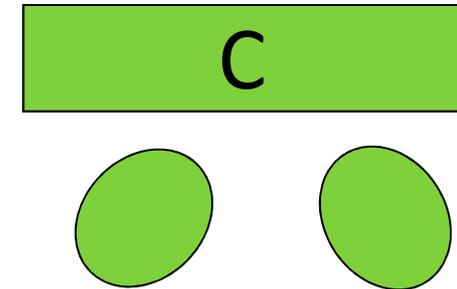
A 対面の位置

対立の姿勢とも
いわれる



B 90度の位置

対面よりも目線を
外しやすい



C ハの字の位置

対面よりも目線を外し
やすい

Let'sの位置



環境設定スキルのポイント③

★ 距離(パーソナル・スペース)

どんな人にも自分を中心とした縄張り意識がある(パーソナル・スペース)。パーソナル・スペースを侵されると人は息苦しく感じ、不快感や緊張感を覚える。一般的には、70cm～150cmくらいの間をおくのがよい。



環境設定スキルのポイント④

★ 高さ

同じ目線に立つ

※ 環境設定の基本は、相手にとって話しやすい場所・時間・
位置・距離・高さを選ぶこと



コミュニケーションの基盤（ラポール）

★「お互いに信頼関係が取れた状態。」

お互いに親しい感情が通い合う状態」

★**コーチングはお互いの信頼関係が基盤**。「話をしても大丈夫」という安心感がなければいくら適切な言葉を投げかけても効果はない。

自由で主体性があり秘密が守られている会話の保証



基本スキル・環境をつくる

1. マインドセット(心の準備)
相手の話に耳を傾ける
2. 相手との距離と位置を考える
好きな席に座らせる
本題に入る前に、2・3語雑談する(言葉のキャッチボール)
3. 話すペースを意識する
相手のペースに合わせる
4. 柔らかな表情と受容的な態度
5. 適度なアイコンタクト





② 基本スキル（傾聴）



基本スキル(傾聴)

①スキル1「ゼロポジション」

会話の際、相手の話をしっかりと受け止める聴き方の基本中の基本です。

○相手に対する先入観を排除して会話に望む。

○聴きながら自分の思考を極力抑える。

「こうすべきなのに」とか、「それは、おかしいだろう」といった自分の内的思考は無視して、とりあえず相手の話を最後まで聴く。

○相手の話の途中で、話し出さない。

○沈黙を利用する。

(奥田弘美著／医療者向けコミュニケーション法 メディカル・サポート・コーチング入門)
株式会社 日本医療情報センター



基本スキル(傾聴)

②スキル2「ペーシング」

「合わせる」という意味のスキルです。人間は、同じと言うことで安心感を高める特性を持っています。

まず、視線を合わせる、視線の高さを合わせる。

声の調子、高低、大きさ、テンポ、相手のムードなども、できるだけ、合わせてみましょう。

③スキル3「頷きと相づち」

会話中、暖かい頷きと、相づちを出来るだけたくさん入れることで、「あなたの話をもっと聞かせて」というメッセージを送ります。

④スキル4「オウム返し」

相手の語尾を繰り返すことで、「あなたの話を受けとめてます」というメッセージを送ります。

例「今日は調子がいいです。」→「調子がいいのですね。」



★ 傾聴スキル6つのポイント

- 1 話をさえぎらず最後まで聴く
- 2 受容的なうなずきやあいづちを打つ
- 3 相手の感覚を大切にし、それを受容する
- 4 話のキーワードを繰り返す
- 5 相手の話を要約し、確認する
- 6 相手に共感する



③ 基本スキル（承認）



基本スキル(承認)①

■ 承認の方法

1. ほめる

2. 気持ちを伝える

3. 事実を伝える

4. 存在に気づいていることを伝える

● 挨拶などの声かけ、アイコンタクト

5. 任せる・主役にする

● 相手の考え方ややり方に任せることは、最大の承認



基本スキル(承認)①

■ 承認のスキルを身につける方法

1. 自分を認める 自分を承認できると相手も承認できる
2. よく観察する 温かい心を持って相手を観察する

3. 承認の伝え方

●「You(あなた)」

メッセージ例 「(あなたは)がんばったね！」

状況によっては批判評価と受け止められるので注意！

●「I(わたし)」メッセージ

例 「(わたしは)あなたががんばってくれて、とてもうれしい！」

主語が私なので、受け止めやすい

●「We(わたしたち)」

メッセージ例 「あなたががんばってくれたおかげで、私達までやる気が出てきた！」

一体感を生み出す



④ 基本スキル（質問）



基本スキル(質問)①

★ 質問の役割と効果

1. 相手の情報を収集する(こちらの知りたいことをたずねる)
2. 相手に対する関心を示す(こちらの好意や関心の高さを伝える)
3. 相手の考えを深めさせる(相手の考えを深め、相手の中にある答えを見つける)

※ コーチングでは、特に3の質問を活用していく



基本スキル(質問)②

★ 質問の種類

1. 限定質問と拡大質問

限定質問：「はい」「いいえ」で回答でき、すぐに答えられる。

拡大質問：自由回答。考えてから答える

2. 過去質問と未来質問

過去質問：過去に焦点。相手の意識の方向を過去に向ける

未来質問：未来に焦点。相手の意識の方向を未来に向ける

3. 否定質問と肯定質問

※「詰問(WHY)」ではなく「質問(WHAT・HOW)を

例「なぜ、できなかったの！」→「どうすればできそうですか？」



⑤ 基本スキル（提案）



基本スキル(提案)①

★ 提案とは

命令やおせっかいと異なり、そこに

「ノー」と言える自由があるかないかの違い。

効果的な提案をすると相手に自分が進もうとするプロセスやゴールをはっきりさせ、目標に向かって行動を起こすことができる



基本スキル(提案)②

★ 提案のスキルのポイント

- 1、提案前に相手の話を十分に聴く
- 2、許可を取ってから提案する。

一方的な提案は、相手の耳をふさいでしまう

例 : 「一つ提案してもよろしいですか？」

- 3、具体的かつ明確に提案する
- 4、自由に「イエス」か「ノー」かを選択させる
(提案の選択権は相手にある)
- 5、提案は、1回に1つとする



3. コーチングの基本ステップ



コーチングの5つの基本ステップ

Step1 現状を知る・ゴールを決める

現状はどうですか？

ゴールをどこにしますか？

Step2 障害と強みを知る

うまくいっていることは何ですか？

うまくいっていないことは何ですか？

Step3 方法を選ぶ・戦略を練る

目標達成のためにあなたは何かができますか？

Step4 サポートする

私がサポートできることは何ですか？

Step5 行動を促す

いつから始めますか？