技能講習テキスト

コーチングの手法を用いた
行動変容、意思決定の面談実践トレーニング

【講習概要】

⑴講習の目的

効果的なキャリアコンサルティングを行うためには、面談スキルの維持・向上が必須になります。
本講習では、より効果的なコンサルティングが可能になるコーチングの基本と特性を学び、ワークやロールプレイングを通じて、より高い満足度と成果につながる面談力の研鑽を積みます。

⑵講習を通して習得する目標項目

①コーチングの基礎知識の理解

②コーチングを用いてキャリアカウンセリングを実施する上での特性の理解と、キャリアコンサルタントとしてアプローチする視点の理解

③事例検討とロールプレイングを通したカウンセリングスキルの向上

⑶講習を通して習得する、相談者への支援効果

①相談者の自己認知、自己理解、自己承認の支援

②相談者の意思決定および行動変容、自立・成長を支援

③相談者が個別に抱える問題や課題、リソース等を的確に把握し、自身の意向に沿った行動計画および方策の実行を支援

【コーチングの手法を用いた行動変容、意思決定の面談実践トレーニング】
本日の内容

0、本講習で習得できる技能について

1、コーチングとは
・コーチングの基礎、キャリアカウンセリングとコーチングの共通点・異なる点
・コーチングで重視されるコーチングマインドと、クライエントファースト

2、コーチングを用いた面談を知り、実践につなげる
・質問や言葉がけで軌道修正する
・意思決定の選択肢を増やす働きかけで、行動変容につなげる
・フィードバックで気づきと行動変容を促す

3、まとめ

4、実践練習

0、本講習で習得できる技能

⑴クライエントファースト・コーチングマインドに基づいた意思決定の尊重が可能になる
→クライエントの意向や要望を踏まえた面談を実現するフレーズや質問を学ぶ（ｐ11参照）

⑵思考の切り替えで行動変容を促し、より質の高い面談を提供する
→クライエントの発言や状況を肯定的に受け取れるようになり、違う視点で捉えた伝え方を学ぶ（ｐ12、13参照）

⑶クライエントの行動変容を促進する
→気づきを促す「フィードバック」のスキルを学ぶ（ｐ14～16参照）

1、コーチングの基礎

⑴コーチングとは（国際コーチング連盟日本支部HPより）

思考を刺激し続ける創造的なプロセスを通して、クライアント（以下クライエントと記載します）が自身の可能性を公私において最大化させるように、コーチとクライエントのパートナー関係を築くこと

⑵キャリアカウンセリングにコーチングを用いる効果

①クライエントとの信頼関係構築がよりスムーズになる
②クライエントが個別に抱える問題や課題などを的確に把握し、リソースの発見等クライエントの自己肯定・自己承認・自己理解を促し、行動変容を後押しする
③クライエントの意思決定による目標設定・方策実行が促進され、クライエントが望むキャリア構築や人生設計を支援する
④双方の満足度向上、成果につながる

⑶ コーチングとキャリアカウンセリングの共通点

①基本スキル・・・観察力・信頼関係構築力・傾聴力・質問力
②クライエントとかかわる態度
・クライエントの課題はクライエントが解決すべきことであり、私たちは支援者
・クライエントは自分で解決する力をもっている
・クライエントのよりよい未来と幸せを祈る姿勢

⑷対話の流れのちがい(※実際はケースによって対応が必要であり、いずれの対話においても、必ずしもこの流れになるとは限らない)

◆コーチング・・・**どうなりたいか、どうありたいか等「目標達成」「未来」「理想」に焦点を当てた**対話

目標の明確化→現状把握→ギャップの確認・明確化→行動計画

◆キャリアカウンセリング・・・**キャリア上の悩み・課題・不安などについての問題解決を目指した**対話

現状把握→理想の明確化→現状とギャップを埋めるために何が必要かを整理→行動計画

クライエント

考える

話す(答える)

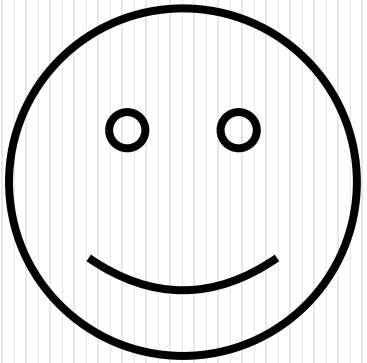
整理する
(気づき・発見)

自信・意欲

行動

成果

自立・成長



信頼関係

・安心・安全な場
・観察
・クライエントファースト
・コーチングマインド

コーチ

承認する

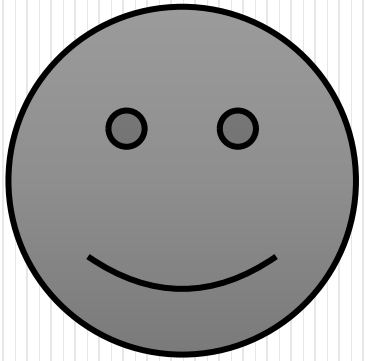
聴く

質問する

フィードバックする

リクエストする

フォローアップする



⑸コーチングにおける、相談はクライエントのものであるという認識

・クライエントファースト、コーチングマインドに沿った面談の実践
・クライエントの思考に、選択の幅を広げる働きかけ

→

・クライエントの意思決定を尊重した面談の実現
・思考の切り替えによる行動変容を後押し

①コーチングのクライエントファースト：相談に関わるすべてのことはクライエントのものであり、クライエントの意思決定が尊重される
相談内容や行動計画、面談時間の使い方などをクライエントが考え決定し、その選択・行動に責任を負う。
コーチはこれらのための環境を整えながら共に考え、行動を支援する立場として存在する。

②コーチングマインド
・クライエントは無限の可能性をもっている
・すべての答えはクライエントの中にある
・100%クライエントの味方になる
コーチはクライエントを全面的に信頼し、クライエントが自ら自分の課題と向き合い、行動を進める後押しをする。

クライエント

・尊重される
・安心、安全な場
・自身の意思決定に責任をもつ
・自己承認・自己肯定感
・行動変容による成長・自信

相乗効果

キャリアコンサルタント

・スムーズな信頼関係構築
・一方的な面談→双方向の対話に
・途中の停滞や迷走の打開
・より満足度の高い面談を実現
・自信につながる

⑹コーチングとキャリアコンサルティングを比べた際のスキルの用い方、クライエントとの関わり方・面談の流れなど、ちがいが明確にわかる部分の例（まとめ）

①【質問】について

・シンプルで短い（1回に1つの質問）

・視点を移動する質問を用いて気づきや発見を促す

・相談内容に加えて、気持ちや相談の方向性なども質問して確認する

②【ラポール形成】

・クライエントの意向・意思を確認し決定を尊重する（クライエントファースト）

・相談内容（行動計画）だけでなく、相談の時間をどう進めるかについてもクライエントの決定を信頼し、選んでもらう（コーチングマインド）

③【面談の組み立て方、向き合う姿勢】

・スタート時に終わったときどうなっていたいかを話してもらう（相談全体とは別に、その時間のゴール設定をすることで、互いの意思や方針の確認が可能になり、進めやすくなる）

・ネガティヴなことをネガティヴで終わらせない（肯定的に受け止めるので、クライエントの意識が未来に向きやすくなる）

・今起きている事実を評価を入れず率直に伝え、気づきや行動につなげている（フィードバックのスキル）

2、コーチングの面談を知る

⑴【ハナコさんと3人の聴き手】

ハナコさんは、資格試験について考えながら散歩している途中に、3人の人と話しました。

①まじめに聴いて、熱心にいろいろと教えてくれたAさん

Aさんは、ハナコさんに「何か問題がありますか？」と質問してきました。
「資格取得の試験勉強をしているんですが、あまり進んでなくて・・・これまでに何回か、失敗しているんです」
すると、Aさんはまじめな表情で
「それは原因を明らかにして、今度は成功させないといけないですね」と言い、
「いつ失敗したの」「何回ぐらいダメだったの」「どうして失敗したと思う？」「一番点数が悪かった分野は？」「失敗したとき、どんな気持ちだった？」など、原因を掘り下げるために、矢継ぎ早に質問するので、ハナコさんは答えるのが辛くなってきました。
ひと通り聞き取りをした後、Aさんは必勝の勉強法や役に立ちそうな教材、心構えなど、いろんな方法をハナコさんに教えてくれ、合格の作戦を立ててくれましたが、ハナコさんは、「なんだか先走りすぎて疲れるなあ」と感じました。
それでも、自分のために言ってくれているんだからと思い、ハナコさんは「ありがとうございました」と言って、その場を離れました。

②共感を示して、悩みを聴いてくれたBさん

Bさんから「何か気になることがおありですか？」と質問されたので、
ハナコさんはふと、Aさんと同じ話をしてみようと思いたち、
「資格をとるための試験に何回か挑戦したけど、合格できないんです。勉強しなきゃとわかっているけど、やる気を維持するのも難しくて。」と言ってみたところ、Bさんは共感しながら、
「そうですか。これまで努力してこられたんですね。どんなことに取り組んできたのですか？」と尋ねてきました。
そこでハナコさんは、それまでの勉強方法や使っている教材、勉強の計画をどう実行してきたか等、思いつくままに話しました。すると、Bさんは
「そうですか・・・なかなか難しいですよね。どうしたらうまくいくでしょうかねえ・・・」と考えこんでしまい、そこで話が止まってしまいました。
それでも、話を聴いてもらったのはありがたかったので、「私も、もう少し考えてみます」とお礼を伝えて、Bさんとお別れしました。

③ハナコさんがどうなりたいのか、どうしたいのかを聴いてくれたCさん

コーチングのデモセッションを観て、①②のケースとのちがいを確認しましょう。

⑵ハナコさんとA・B・Cさんとの会話のちがい【まとめ】

	Aさん(一方向)	Bさん(停滞)	Cさん(双方向)
共通の態度・スキル	信頼関係構築・傾聴・質問する・クライエントの幸せを願う姿勢		
展開	・失敗などのネガティヴな話題を多く掘り下げる ・提案を多用し、聴き手主体で話を進めている	・共感し、気持ちに寄り添う ・一緒に悩んでしまい、話が止まる（ネガティヴな内容に引っ張られている）	・どうなりたいのか（理想の姿や未来）を引き出す ・ネガティヴな話から発想の転換を試みる ・丁寧な確認、意向も質問しながら話を聴く
ハナコさんの心境	先走りすぎて疲れる	話は聴いてもらえてありがたかった	あなたがハナコさんだったらどんなことを感じるでしょうか？

【意思決定を尊重し、行動変容につなげる面談のポイント】

◎クライエントの感情・現時点の確認・今後の意向などを知るために質問や言葉がけを行う。

→クライエントファースト、コーチングマインドを重視した面談を実現。クライエントの意思決定の尊重と同時に、面談全体についての情報収集が可能になる。

◎ネガティヴな相談内容や言葉遣いの中から、意識・思考を転換する可能性を探る。

→課題や問題との向き合い方が変わることを後押し。迷走や停滞を立て直す効果が見込める。

◎フィードバックを用いて、事実をそのまま伝える

→クライエントの気づき・発見を促し、行動変容を支援。クライエントの自信につながり、軌道修正にも効果を発揮する。

⑶クライエントの意向や要望を踏まえた面談を実現する・・・クライエントの意思決定を尊重する

【迷走・停滞を防ぎ、打開するフレーズや質問と、見込める効果の例】

面談における基本スキル・クライエントにかかわる姿勢は、相談全体に及ぶものです。話の内容だけでなく、話を進めるときにも質問や投げかけをしながらクライエントの意思・意向を確認しましょう。

	確認する言葉・質問	見込める効果
面談開始時	この時間が終わった後、どうなっていたらいいですか？	今日のゴールを決めてもらい、時間や話す内容を認識してもらう
	気になることがあるときは、いつでもおっしゃってください。	クライエント主体で進むことを伝えて安心・安全な場づくりをする（面談途中でも有効）
目標設定～方策実行	今〇〇の話をされているのですが、このまま同じ話をされますか？それとも、別の話をされますか？	・現時点のクライエントの状況を知ってもらう ・今後の進行を選んでもらう
	ここまでお話しされてみて、どんな気持ちですか？	一旦整理する時間をとり、残りの時間につなぐ
	残りの時間をどう使いたいですか？	クライエントが決定するので、聴き手は意向に沿った進行ができる
	ここまでのお話を、今一度確認させてください。（長くならないように注意）	・クライエントの話を誤って解釈していないか確認 ・話が違う方向にずれた際の軌道修正
	今、一番気になっている（話したい）のはどのお話ですか？	話にあがる項目が多いとき、勝手に決めずにクライエントに選んでもらう
	すみません、先を急いでしまいました。もう一度お話をお聞かせいただけませんか？	クライエントが置き去りになっていると気づいたときの立て直し
	（終了時）お話しされていかがでしたか？	クライエントの今の気持ちや今後の意向等を知る

⑷思考の切り替えで行動変容を促し、よりよい面談を実現する

①クライエントの発言や状況を違う視点から捉える習慣をもつ

「ピンチはチャンス」「怪我の功名」などと昔から表現されてきたように、多くのことがらは、別の側面をもっています。一見、ネガティヴな話も、焦点を当てる箇所を変えて見てみることで、目の前で起きていることへの向き合い方が変化し、クライエントがより柔軟に、力強く行動する助けになるでしょう。

クライエントの言動	ちがう視点から見ると
子育てや介護、病気などが仕事の妨げにならないか不安	・いずれも貴重な経験 ・経験を通じて得たことがある
未経験（あるいはブランク期間）が不安	・これまでに違う経験を積んできた ・未経験だからこそ提供できることがある
年を取り過ぎている	社会人としての経験や、これまでのキャリアは財産
失敗ばかりしている	・失敗をおそれずこれまで挑戦してきた ・失敗は成功への過程にすぎない ・うまくいっていることもあるはず
深く考えないですぐ行動してしまう	決断力、行動力がある
なかなか行動に移せない	・慎重・綿密に行動したい人かも ・もし辛い過去が原因ならば、乗り越えるチャンス
～するのがあたり前（～するのが普通）	認識と常識のギャップが行動を妨げているかもしれない

②意思決定の選択肢を増やす質問や伝え方を考え、行動変容につなげる

前ページで扱ったクライエントの言動について、どんな伝え方や質問をして選択の幅を広げますか？

クライエントの言動	伝え方・質問
子育てや介護、病気などが仕事の妨げにならないか不安	
未経験（あるいはブランク期間）が不安	
年を取り過ぎている	
失敗ばかりしている	
深く考えないですぐ行動してしまう	
なかなか行動に移せない	
～するのがあたり前（～するのが普通）	

【ディスカッション】 他の人の伝え方や質問等、意見を出し合い、学び合いましょう。

③フィードバックで気づきを促す

コーチングの「フィードバック」とは、軍が砲台からミサイルを発射した後に、到達点を兵士が報告することをフィードバックと表現したことが語源といわれており、コーチングでは「クライエントが今どのような状態にあるか」「クライエントに今何が起きているか」の事実を伝えるために用いる。

【目的】◎クライエントの認知（気づき・学び・発見）を促す
【効果】◎結果としてクライエントの行動変容につながるので、より早い目標達成が可能になる
◎面談の停滞や迷走を軌道修正する
【注意点】観察力と傾聴が大前提
⑴できるだけ端的に、短い言葉で表現する
⑵聴き手が受け取った事実だけを伝える（評価を含めない）
⑶相手の了解を得てから行う（特にネガティヴな内容の場合）。クッション言葉や、質問と併せて用いる等の工夫をする
【種類】

①クライエントの言動から感じている主観的事実を伝える（I メッセージ）

「(私には)～のように感じられます」「直感的に～と感じました」
「尊敬しています」「うれしいです」「残念に思います」等

②クライエントの状態を客観的事実として伝える（Youメッセージ）

「(あなたは)～しているように見えます」「嬉しそうです」
「辛そうな表情をされています」「充実した顔をしています」「声が明るくなりましたね」等

＊クッション言葉について…フィードバックを用いる際はクライエントの了解を得てから伝えることを基本とするが、ネガティヴなフィードバックを試みる際は、あらかじめクライエントの受け取る姿勢をつくるため、先にひと言はさんでから伝えることもできる。
(例)「少し厳しいことをお伝えするのですが」「少しきつい言い方になってしまうのですが」「すぐに受け取りづらいかもしれませんが」「あくまで私が感じたことなのですが」

＊フィードバックを用いる際にも、土台にはクライエントファーストとコーチングマインドがある。
正しいかどうか、言い当てられるかどうかは重要ではない。
受け取るかどうかは、クライエントが決める。そのフィードバックから何を感じるかについても自由がある。

【グループ（orペア）ワーク～事例検討～】
8ページ、9ページのハナコさんとAさん・Bさんとの会話について、どんな軌道修正ができそうかを検討しましょう。
1、どの部分で、どんな言葉がけや質問、思考の切り替え、フィードバックができるかを検討する。

2、1の検討をもとに、ハナコさん役と聴き手役を決め、ロープレを行う（役以外の人はオブザーバー）。

3、ハナコさんと聴き手に何が起こったかをグループ（ペア）でまとめ、発表する。

【フィードバックの例】

◎クライエントにとって耳の痛いことを率直に伝える

「○○は今この課題を乗り越えるには重要な気がしますが、いかがですか？」

「周りのせいにしているように聞こえます」

「直視していないように感じます」

◎とりとめもなく話が進んで曖昧なとき

「あなたがおっしゃっているのは～のように感じますが、どうですか？」

◎クライエントの意識が問題の細部にとらわれている場合や、話の内容と当初のゴールがずれているなと感じたとき→第三者である聴き手から見えている状況を俯瞰した表現で伝える

「話がぐるぐるしているように感じます」

「一点にとらわれているように見えるのですが」

「ここまで○○の話が大きな割合を占めているように思うのですが」

「始まったときの話とは違う方向に進んでいると感じます(が、このまま進めてもよろしいですか？)」

◎違和感をおぼえたとき

「今のお話(表情)からすると、あなたの意思とは逆のように思えるのですが」

「話と表情が食い違っているように感じます」

「すごく無理をしているように見えます」「かみ合っていない感じがします」

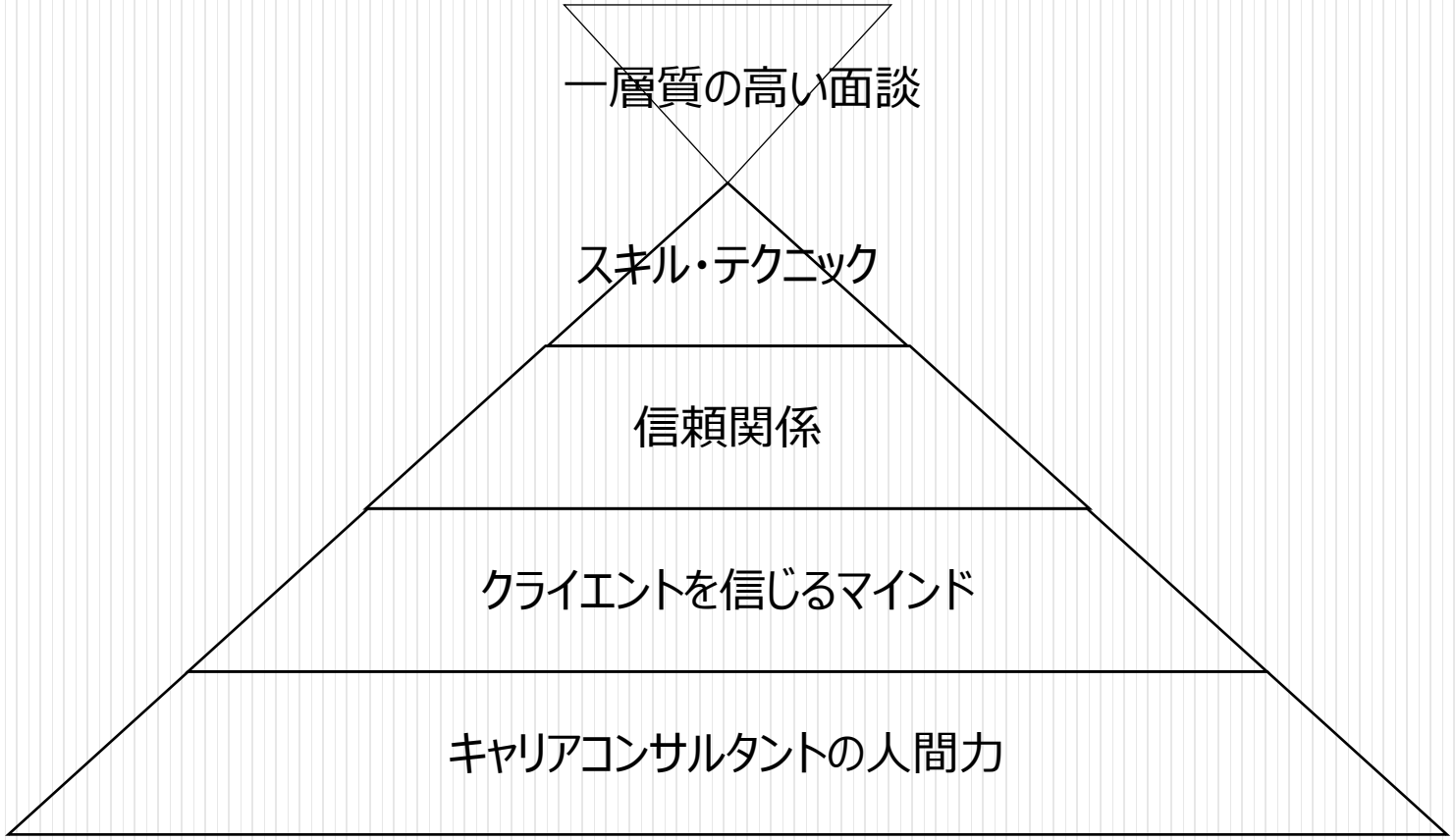
◎クライエントの行為や行動ではなく、クライエントがどんな人なのかを言葉にして認める（言動に表れている価値観や人柄、強さ、弱さなどのリソースに気づいてもらう。行為を褒める・感想を言うのとは異なる）

「大変な状況でも○○に挑戦されるところに、とても強い意志を感じます」

「あなたが○○な人だということが伝わってきます」

3、まとめ

今回は、コーチがクライエントと関わる土台としているクライエントファースト、コーチングマインドの要素をもとに、キャリアコンサルティング・キャリアカウンセリングにぜひ取り入れていただきたい面談を軌道修正するポイント、行動変容につながる意思決定を促す思考の切り替え、フィードバックのスキルについてお伝えしました。
これらは、私たち聴き手の人間力・クライエントとの信頼関係・クライエントを信じるマインドがあってこそ機能し、効果を発揮するものであることは言うまでもありません。



4、実践練習(1)

【相談者】女性　48歳　家族：夫(52歳)、二女(24歳)と同居。

短期大学（国文科）卒業後、服飾販売店に勤務していたが、結婚を機に退職。現在、インテリア雑貨販売店に勤務して15年目になる。

【相談したいこと】今の仕事は楽しく、日々充実しているが、勤めるインテリア雑貨店を運営する会社から、新しい店舗を出店するにあたり、店長になってもらえないかと打診があった。指名してもらうことはありがたいが、自分がお店の経営に携わるイメージが持てないし、近くで暮らす夫の両親のことも気にかかっている。今後どのようにしたらよいか相談したい。

4、実践練習(2)

【相談者】男性36歳　家族：妻(34歳)、長男(6ヶ月)と同居。

四年制大学（経済学部）卒業後、物流会社に就職し、14年目。商品企画部を経て、現在営業部主任となり、2年目になる。

【相談したいこと】自分で選んで採用試験を受けて入社したものの、当時のイメージとは違う場面が多く、自分には合わないと思って転職を考えることがあったが、「もう少しがんばってみよう」と自分に言い聞かせながら、これまでなんとか乗り切ってきた。

子供が生まれて、妻との会話の中で「これからは積極的に育児に参加してくれるとうれしい」という話が出てきたこともあり、今後の生活設計を考えたいと思い、相談することにした。

4、実践練習(3)

【相談者】22歳学生　家族：父(56歳)、母(54歳)、弟(16歳)と離れて一人暮らし。

四年制大学在学中（社会学科4年生）　相談月：7月

【相談したいこと】学生生活で特にがんばってきたこともなく、就職活動をする気になれなかったので、全く手をつけないまま今の時期になってしまった。友人たちは着々と自分が希望する就職先を決めていて、どうにかしなくてはと思っていたときに、「やりたいことがないのなら、地元に帰ってきて就職しなさい」と父から言われてしまった。これからどうしたらよいかを相談したい。