



技能講習テキスト  
コーチングの手法を用いた  
関係構築（ラポールの形成）実践トレーニング

# ▶1、講習概要

## (1)講習

効果的なキャリアコンサルティングを行うためには、相談者との関係構築（ラポール形成）が大きな要素を占めます。

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を学び、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。

## (2)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相談者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じたカウンセリングスキルの向上

## (3)講習を通して習得する、相談者への支援効果

- ①相談者の自己理解、自己承認の支援
- ②相談者の自己成長の支援
- ③相談者が個別に抱える問題や課題に応じた支援

## ▶2、コーチングの基礎

### (1)コーチングとは

コーチングとは、話し手(クライアント)が聴き手(コーチ)との対話を通して、クライアントが自身の可能性を最大限発揮できるようにサポートするコミュニケーションであり、コーチとクライアントのパートナー関係を築いていくことである。

### (2)キャリアカウンセリングにコーチングを用いる効果

- ①相談者との信頼関係構築がよりスムーズになる
- ②相談者が個別に抱える問題や課題、リソースなどの自己承認、自己理解を後押しする
- ③相談者を勇気づけ、自信をもってキャリアを構築するなど、自己成長を促す
- ④双方の満足度向上、成果につながる

## ▶2、コーチングの基礎

### (3)コーチングとキャリアカウンセリングの違い

コーチングの語源はお客さまを目的地に物理的に運ぶ「coach（馬車）」

クライアントをゴールに運ぶ人のことをコーチと言う。そのためどちらかというとポジティブ。

一方でキャリアカウンセリングの目的はキャリア上の「問題解決」への糸口を一緒に考えてサポートするという性質があり、扱うテーマはキャリア上の悩みや不安などで、どちらかというとネガティブ。

#### ◆流れの違い

コーチングは「目標達成」のために

目標の明確化→現状把握→ギャップの確認と明確化→行動計画

キャリアカウンセリングは「問題解決」のために

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→行動計画



## ▶2、コーチングの基礎

### (4)コーチングとキャリアカウンセリングの共通点

コミュニケーションスキルについて

コーチングもカウンセリングも、基本的なコミュニケーションスキルは同様

- ・ 観察力
- ・ 信頼関係構築力
- ・ 傾聴力
- ・ 質問力
- ・ 意識を前向きにリードする力

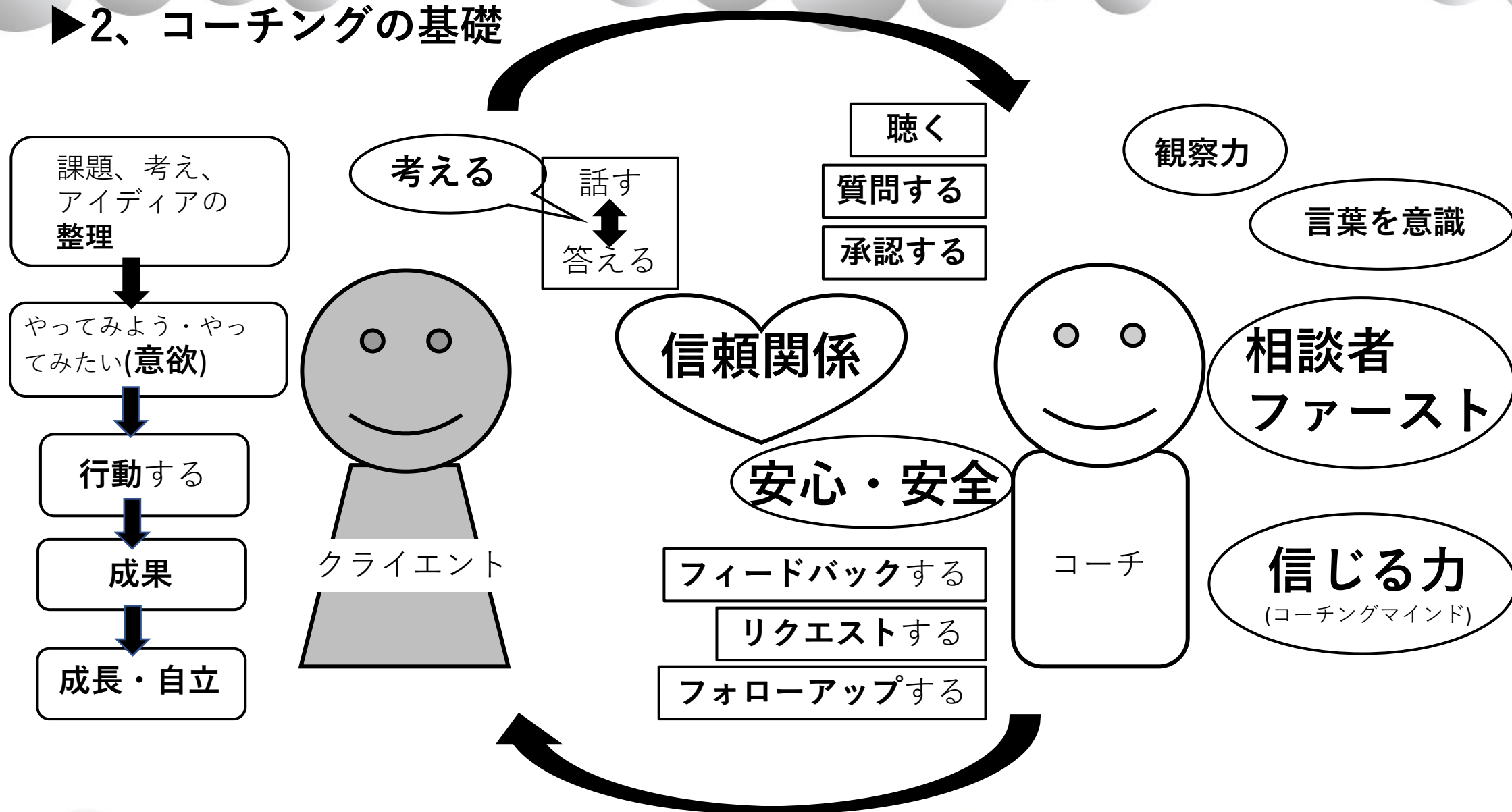
## ▶2、コーチングの基礎

### (4)コーチングとキャリアカウンセリングの共通点

クライアントに関わる態度

- ・クライアントの課題はクライアントが解決すべきこと  
（相手の問題は相手のこと）
- ・クライアントが主人公。コーチやカウンセラーは支援者
- ・「クライアントは自分の力で問題を解決する力を持っている」という信頼
- ・「すべては、よりよい未来を創るためにある」という姿勢
- ・クライアントの幸せを祈る気持ち

## ▶2、コーチングの基礎





## ▶ 3、コーチングを活用したラポールの形成

### (1)安心・安全

- ①守秘義務の遵守
- ②安心して話せる場づくり
- ③スキル向上

### (2)クライアント(相談者)ファースト

- ①クライアントには(人生の)あらゆることについて話せる自由がある  
相談内容、課題、行動計画、話したくないことを話さない自由を有する。  
コーチは、クライアントが安全な環境で考え、行動できるよう支援する。
- ②評価されたり、何かを押しつけられたりすることからの自由  
できるかできないかはクライアントが決める。行動するかしないかはクライアントを選ぶ。

### (3)信じる力（コーチングマインド）

- ①クライアントはもともと完全な存在であり、無限の可能性を持っている  
コーチは、クライアントの可能性を最大化させる存在である。
  - ②すべての答えはクライアントが持っている  
コーチは答えや指示を与えるのではなく、すべての答えはクライアントに決める自由があり、責任をもっている。
  - ③100%クライアントの味方になる  
コーチは、クライアントが行動を進め、学びと成長をサポートする役割をもつ。
- ※文中の「コーチ」は、いずれも「キャリアコンサルタント」と置き換えることができる



### ▶ 3、コーチングを活用したラポールの形成

#### (4)関係構築を見直す必要があるケース

①キャリアコンサルタント主体で面談が進められていて、会話が一方的になっている（対話が成立していない）

✓思い込みで進めていないか

✓傾聴できているか（解決や達成だけに注力していないか）

②問題点や現状に至った経緯等、過去や原因を引き出すことに長時間を費やしている。

✓相談者がどうなりたいのかに立ち返る（将来、未来に思考を向ける）

✓問題や過去の失敗等、ネガティブな事柄にとらわれすぎない（但し、相談者の思いや辛い経験を受け止めることは必要）→経験、学びとして変換できる可能性

③相談者が話したいことが話せていない

✓やりとりが一問一答になっていないか（クローズドクエスチョンを多用していないか）

✓キャリアコンサルタント側が頑張りすぎていないか（過度な提案や情報提供等）

✓発言や話す態度を丁寧に観察し、場合によっては思い違いがないか、確認しながら進める

## ▶ 4、ラポール形成に効果的な「承認」と、停滞・迷走を打開する方法

(1)**存在承認** 存在をそのまま受け止め、否定・批判しない。

言語だけでなく、非言語（態度、ふるまい）のペーシングを適切に行う。

be with（ともにいる）の姿勢。名前を呼ぶ。敬意を持って接する。

(2)**行動(成果)承認** 行動や成果を認める

(3)**成長承認** 変化・進化・成長を認める

キャリアコンサルタントから見えている（感じている）状況や事実をそのまま伝えることで、相談者の自己承認力・自己理解力を高める効果がある。相槌を打つ、オウム返し、要約など傾聴スキルを駆使することに加えて、以下の①②のような伝え方も有効。

### ① I メッセージ

自分を主体にした伝え方。承認、フィードバックとして効果的

「私には～のように感じます」「とても残念です」「励みになります」「とてもうれしいです」「ありがとうございます」「期待しています」「楽しみにしています」

### ② Y o u メッセージ

相談者を主体にして承認、フィードバックする。

「いつも頑張っていますね」「すごくがんばりましたね」「行動力がすばらしいです」「前向きに取り組んでいますね」「粘り強く続けていますね」「おめでとうございます」「ありがとうございます」

## ▶ 4、ラポール形成に効果的な「承認」と、停滞・迷走を打開する方法

### (4)話が停滞しているとき、かみ合っていないとき

感じていることや今の状態をそのまま、率直に伝える。または、質問する。

「表情が硬いように感じますが…」 「やる気を感じていないように見えます」

「今、何を感じていますか？」 「ここまでの話で、気になることがあれば聴かせてください」

「もう一度確認させていただいてもよろしいですか？」

### (5)自分の経験談を話す（自己開示）

一步を踏み出せない、迷っている等、相談者の思考と行動を後押しする。

「少しだけ、私の体験を話してもよろしいですか？」 と確認し、相談者の了解を得てから話す。

※時間を取り過ぎないように注意

### (6)提案する

上記(5)と同様、相談者の了解を得てから行う。

（提案を受け入れるかどうかは相談者が決める）

## ▶5、事例でロールプレイングーカウンセリング開始時

【相談者1】女性 33歳 家族：父(65歳)、母(63歳)、妹(30歳)と同居。  
四年制大学（経済学部）卒業後、食品商社に総合職で就職し、11年目。営業職や商品管理部主任を経て、現在は財務部係長3年目。

【相談したいこと】これまでいろんな経験ができたおかげで成長できたし、今の仕事にもやりがいを感じている。ただ最近、多忙なために自分の時間を思うようにとれず、休日でも仕事のことが気になって、しっかり休めていない気がしている。年齢的にも、今後のキャリアを考える必要があるのではないかと考えている。ただ、これまで積み上げてきた経歴を手放していいものだろうかという迷いもあり、これからどうすればよいかを悩んでいるので、相談したい。

【相談者2】男性 43歳 家族：妻(パートタイマー42歳)、息子(14歳)と同居。  
四年制大学（法学部）卒業後、化粧品メーカーに入社し、21年目。営業部、販売促進事業部を経て、現在は広告宣伝部で商品の広告宣伝や広報業務に従事し5年目。

【相談したいこと】実績が目に見える今の業務にかかわるのは面白いし、達成感もあるが、勤め人としてのキャリアを半分すぎて、今後の自分の仕事や生き方を、見つめ直したいと考えている。とはいえ、同居する家族や離れて暮らす両親の将来のことも気になるので、すぐに動くことに不安もある。今後どのようにやっていくのかを相談したい。

◆相談者をどのように迎え入れますか？

◆話しやすい環境、場づくりで意識することは何ですか？

## ▶5、事例でロールプレイングー現状把握(問題把握)・課題の確認

【相談者1】女性 33歳 家族：父(65歳)、母(63歳)、妹(30歳)と同居。  
四年制大学（経済学部）卒業後、食品商社に総合職で就職し、11年目。営業職や商品管理部主任を経て、現在は財務部係長3年目。

【相談したいこと】これまでいろんな経験ができたおかげで成長できたし、今の仕事にもやりがいを感じている。ただ最近、多忙なために自分の時間を思うようにとれず、休日でも仕事のことが気になって、しっかり休めていない気がしている。年齢的にも、今後のキャリアを考える必要があるのではないかと考えている。ただ、これまで積み上げてきた経歴を手放していいものだろうかという迷いもあり、これからどうすればよいかを悩んでいるので、相談したい。

【相談者2】男性 43歳 家族：妻(パートタイマー42歳)、息子(14歳)と同居。  
四年制大学（法学部）卒業後、化粧品メーカーに入社し、21年目。営業部、販売促進事業部を経て、現在は広告宣伝部で商品の広告宣伝や広報業務に従事し5年目。

【相談したいこと】実績が目に見える今の業務にかかわるのは面白いし、達成感もあるが、勤め人としてのキャリアを半分すぎて、今後の自分の仕事や生き方を、見つめ直したいと考えている。とはいえ、同居する家族や離れて暮らす両親の将来のことも気になるので、すぐに動くことに不安もある。今後どのようにやっていくのかを相談したい。

- ◆事前の情報や知りたいことを聴くだけでなく、「今、目の前にいる相談者」の話を聴く。
- ◆相談内容や現状、問題点を独断しない（目標設定や行動についても同様）。双方で検討して選ぶ。最終的には相談者が決める。



## ▶5、事例でロールプレイングー目標の設定

【相談者1】女性 33歳 家族：父(65歳)、母(63歳)、妹(30歳)と同居。  
四年制大学（経済学部）卒業後、食品商社に総合職で就職し、11年目。営業職や商品管理部主任を経て、現在は財務部係長3年目。

【相談したいこと】これまでいろんな経験ができたおかげで成長できたし、今の仕事にもやりがいを感じている。ただ最近、多忙なために自分の時間を思うようにとれず、休日でも仕事のことが気になって、しっかり休めていない気がしている。年齢的にも、今後のキャリアを考える必要があるのではないかと考えている。ただ、これまで積み上げてきた経歴を手放していいものだろうかという迷いもあり、これからどうすればよいかを悩んでいるので、相談したい。

【相談者2】男性 43歳 家族：妻(パートタイマー42歳)、息子(14歳)と同居。  
四年制大学（法学部）卒業後、化粧品メーカーに入社し、21年目。営業部、販売促進事業部を経て、現在は広告宣伝部で商品の広告宣伝や広報業務に従事し5年目。

【相談したいこと】実績が目に見える今の業務にかかわるのは面白いし、達成感もあるが、勤め人としてのキャリアを半分すぎて、今後の自分の仕事や生き方を、見つめ直したいと考えている。とはいえ、同居する家族や離れて暮らす両親の将来のことも気になるので、すぐに動くことに不安もある。今後どのようにやっていくのかを相談したい。

- ◆キャリアコンサルタントだけが頑張っていないか（クライアントの考える力、達成する力を信じる）
- ◆相談者がどうなりたいのか、何を手に入れたいのか等を丁寧に聴く
- ◆適度な提案や自己開示を行う

## ▶5、事例でロールプレイング方策の実行

【相談者1】女性 33歳 家族：父(65歳)、母(63歳)、妹(30歳)と同居。  
四年制大学（経済学部）卒業後、食品商社に総合職で就職し、11年目。営業職や商品管理部主任を経て、現在は財務部係長3年目。

【相談したいこと】これまでいろんな経験ができたおかげで成長できたし、今の仕事にもやりがいを感じている。ただ最近、多忙なために自分の時間を思うようにとれず、休日でも仕事のことが気になって、しっかり休めていない気がしている。年齢的にも、今後のキャリアを考える必要があるのではないかと考えている。ただ、これまで積み上げてきた経歴を手放していいものだろうかという迷いもあり、これからどうすればよいかを悩んでいるので、相談したい。

【相談者2】男性 43歳 家族：妻(パートタイマー42歳)、息子(14歳)と同居。  
四年制大学（法学部）卒業後、化粧品メーカーに入社し、21年目。営業部、販売促進事業部を経て、現在は広告宣伝部で商品の広告宣伝や広報業務に従事し5年目。

【相談したいこと】実績が目に見える今の業務にかかわるのは面白いし、達成感もあるが、勤め人としてのキャリアを半分すぎて、今後の自分の仕事や生き方を、見つめ直したいと考えている。とはいえ、同居する家族や離れて暮らす両親の将来のことも気になるので、すぐに動くことに不安もある。今後どのようにやっていくのかを相談したい。

◆実行（行動）のブロック要因があれば、十分な承認を

◆指示するのではなく、相談者に意思を確認する。提案が採用される場合も同様。



## ▶6、実践練習(1)

【相談者】21歳学生 家族：母(会社員) 弟(高校1年生)と同居。  
四年制大学在学中(文学部3年生) 相談月：1月

### 【相談したいこと】

友人が就職活動を始めており、少し焦りを感じている。

自分が何をしたいのか、どんな仕事合っているのか明確ではないし、どこから手をつけていけばよいかわからない。

母が一人で自分と弟を育ててきてくれたので、安心させてあげたいが、適当に仕事を決めることはしたくないと思っている。

今後どうしたらよいか相談に乗ってもらいたい。

## ▶6、実践練習(2)

【相談者】 男性 25歳 家族：父(56歳)、母(52歳)と同居。  
四年制大学（法学部）卒業後、文具メーカーに入社し、総務部人事課の業務に従事。

【相談したいこと】  
新しいことに取り組むことが得意なので、採用時に、商品の企画をすることや販売ルート  
の開拓に興味があることを伝えて入社した。今いる部署が自分には合っておらず、やりた  
いこととは異なる仕事に携わる日々で、このままでいいのかと思うようになった。  
今後のことを考えたいと思い、相談することにした。

## ▶6、実践練習(3)

【相談者】女性48歳 家族：実母(78歳)と同居。独身。  
四年制大学（文学部）卒業後、通信サービス会社でカスタマーセンター業務や品質管理部の事務業務を経て、現在総務部主任。

### 【相談したいこと】

現在の会社に勤めて26年になるが、最近になって、管理職昇進の打診を受けた。  
これまでの経験で、自分で務まるのかの戸惑いや不安がある。  
また、同居する母親の今後のことを思うと、これまでのように仕事もプライベートも楽しみながら生活するスタイルを続けていけるとは思えない。  
考えがまとまらないので相談したい。