

技能講習テキスト
コーチングの手法を用いた
問題把握・具体的展開実践トレーニング

caricon.co
(株式会社リバース)



▶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、よりの確な問題把握力とスムーズな面談展開力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、質問スキルを用いた問題把握・具体的展開の手法を学び、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を的確に把握し、目標設定および方策の実行を支援



▶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などを的確に把握でき、リソースの発見等自己肯定・自己承認、自己理解を後押しする
- ③相談者が自ら目標を設定して方策を実行し、キャリア構築や人生設計に向き合う等、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なじみやすい。
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、どちらかというとなじみにくい。

◆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

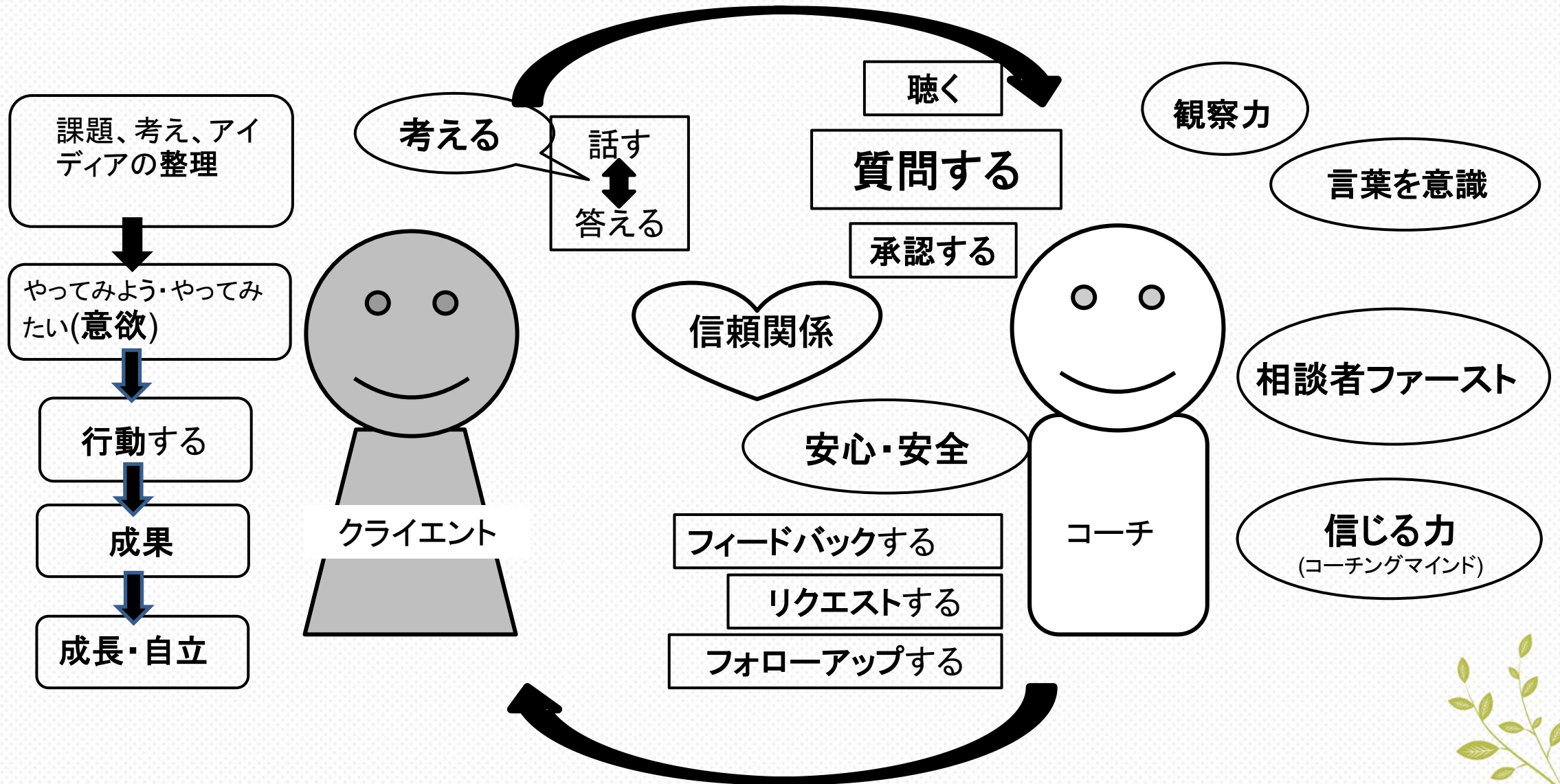
(4)コーチングとキャリアカウンセリングの共通点

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、「質問する」の目的・効果・種類

(1)目的

クライアントの「中にあるもの」を引き出す。

* 中にあるもの＝自由な発想、考え、感情、経験、経歴、状況、環境等、現在の本人がもっているすべてのもの(リソース＝資源と表現されることもある)

→本人が「気づく」ための質問をより多く投げかけるようにする。情報収集(聴き手のための質問)に時間をかけすぎない。

(2)効果

クライアントが考え、自分の言葉で表現することを助けるので、思考が整理され(オートクライン)、気づきや発見が生まれ、自己肯定・自己承認、自己理解・自己成長を促す。

(3)質問の種類

◎オープンクエスチョン

通常5W1Hと言われるが、Why(なぜ、どうして)の使用は避ける(人に焦点が当たって責める意味合いを含み、本音を引き出せず言い訳を生む場合がある)。Whyは別の疑問詞に変換してみる(事実焦点を当てるよう心がける)。

例)「どうしてやらないんですか?」→「やらない理由は何ですか?」「何のためにやらない選択をしたのですか?」

◎クローズドクエスチョン

Yes/Noや、どちらかを選ぶとき等、意思決定や確認に用いる。



▶4、より効果的な面談・的確なコンサルティングの条件

(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(質問力と傾聴力は関わりが深い)

(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が選ぶ。

(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



▶5-1、普段の面談を振り返る

(1)面談時、それぞれの段階において、何を意識して面談を進めていますか。

(2)あなたがよく用いる言葉や質問を段階別に挙げてみてください。

段階	(1)意識していること	(2)よく用いる言葉・質問
開始時		
現状(問題)把握・課題の確認		
目標の設定		
方策の実行		

(3)面談がうまく展開していないと感じたとき、どのように立て直していますか？



▶5-2、的確な問題把握・スムーズな具体的展開のための打開策

→相談者の反応は迷走脱出のヒントです！

(1)何を質問しても同じ答え(言葉)が返ってくる→キーワードやキーフレーズを探る

「〇〇とは、具体的にどういうことですか？」

「その〇〇について、もう少し詳しく話してもらえますか？」

(2)ネガティブな内容の話が多く、前に進まない→問題点や現状に至った経緯等、過去や原因、第三者の話を引き出しすぎている。経験や感情は丁寧に受け止めつつ、視点を変える質問を用いる

「その状況をどう変えたいですか？」「その経験から、何を学びましたか？」

「今日の面談で話したいことは何でしたか？」「5年後にはどうなっていたいですか？」

(3)面談を先に進めづらい回答が多く、内容の整理ができない→何をどう答えたらよいか混乱している場合がある。質問はシンプルに(一回に1つ)

「達成したら、何を得ていますか？」「何をしようと考えていますか？」「今、何が浮かんでいますか？」

(4)相談者が話してくれない

①話を途中で遮る、クローズドクエスチョンを多用する等、キャリアコンサルタントの評価・意図・判断を入れた言葉づかいや態度になっている。=相手への敬意(信頼関係の立て直し)

×「そうは言っても、どうやって生活するんですか？」「本当にやれるんですか？」

○「新しい仕事に就くことで、あなたは何を手に入れますか？」「その強い思いの源は何ですか？」

②沈黙にも意味がある。「わからない」も反応の1つ。=考えることに慣れていない場合もある



▶5-3、的確な問題把握～適切な目標設定・方策の実行を質問で支援する

質問を考えて、実践につなげましょう

思考を未来に向ける	何に挑戦したいですか？/
ポジティブな面を見る	何がよかったと思いますか？/
事実に目を向ける、具体化する	何が問題なのですか？/
感情に焦点を当てる	どう思いますか？/
価値観を引き出す	あなたにとって仕事とは何ですか？/
選択肢を増やす、要約する	他にはどんなことがありますか？/
意思・決意を引き出す、行動を確認する	いつからやりますか？/
失敗を学びに変える	このことから何を学びましたか？/



▶6、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】男性(45歳) 家族:妻(45歳、パートタイマー)、長男(15歳)、次男(13歳)と同居。

四年制大学(経済学部)卒業後、小売業で管理業務を経験した後、日用品メーカーに転職し、13年目。営業職、販売促進事業部マネージャーを経て、商品企画部で4年目に担当課長に昇進し、半年になる。

【相談したいこと】

これまでの経験や実績が評価されたと感じており、これから商品企画に加えて、部下の育成にも積極的に関わっていこうと張り切っていたが、4ヶ月ほど前に、離れて一人で暮らしている実母が突然倒れ、しばらく心配な時期が続いた。仕事を休みにくい私に代って、妻がパートの合間を縫って母の様子を見に行ってくれているが、私自身の働き方を見直す必要があるのではないかと考え、相談することにした。

【相談者2】女性34歳 家族:夫(34歳、会社員)、長女(3歳)と同居。

四年制大学(外国語学部)卒業後、教育サービス会社に総合職として入社し、販売営業や広報の仕事に携わる。

【相談したいこと】

結婚後、専業主婦として家事育児をこなしてきたが、娘の幼稚園入園を控え、仕事に出たいと思うようになった。その反面で、会社に勤めていた頃からのブランクがあることや、家事育児との両立ができるのかどうかを考えると、仕事をしてもいいのかどうか、迷いを感じることもある。これからどのようにすればよいかを相談したい。

◆相談者をどのように迎え入れますか？

◆話しやすい場づくりのために、何をしますか？



▶6、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】男性(45歳) 家族:妻(45歳、パートタイマー)、長男(15歳)、次男(13歳)と同居。

四年制大学(経済学部)卒業後、小売業で管理業務を経験した後、日用品メーカーに転職し、13年目。営業職、販売促進事業部マネージャーを経て、商品企画部で4年目に担当課長に昇進し、半年になる。

【相談したいこと】

これまでの経験や実績が評価されたと感じており、これから商品企画に加えて、部下の育成にも積極的に関わっていこうと張り切っていたが、4ヶ月ほど前に、離れて一人で暮らしている実母が突然倒れ、しばらく心配な時期が続いた。仕事を休みにくい私に代って、妻がパートの合間を縫って母の様子を見に行ってくれているが、私自身の働き方を見直す必要があるのではないかと考え、相談することにした。

【相談者2】女性34歳 家族:夫(34歳、会社員)、長女(3歳)と同居。

四年制大学(外国語学部)卒業後、教育サービス会社に総合職として入社し、販売営業や広報の仕事に携わる。

【相談したいこと】

結婚後、専業主婦として家事育児をこなしてきたが、娘の幼稚園入園を控え、仕事に出たいと思うようになった。その反面で、会社に勤めていた頃からのブランクがあることや、家事育児との両立ができるのかどうかを考えると、仕事をしてもいいのかどうか、迷いを感じることもある。これからどのようにすればよいかを相談したい。

◆事前情報や知りたいことを確認するだけでなく、相談者が気づくための質問をする。

◆相談内容や現状、問題点を独断しない(目標設定や方策の実行の部分についても同様)。質問を用いて双方で検討して選ぶ。最終的には相談者が決める。

◆問題等、ネガティブな話にとらわれすぎない。視点を変える質問、面談のテーマ(ゴール)に立ち返る質問、漠然とした不安を解消する質問などで方向転換

▶6、事例でロールプレイングー目標の設定

【相談者1】男性(45歳) 家族:妻(45歳、パートタイマー)、長男(15歳)、次男(13歳)と同居。

四年制大学(経済学部)卒業後、小売業で管理業務を経験した後、日用品メーカーに転職し、13年目。営業職、販売促進事業部マネージャーを経て、商品企画部で4年目に担当課長に昇進し、半年になる。

【相談したいこと】

これまでの経験や実績が評価されたと感じており、これから商品企画に加えて、部下の育成にも積極的に関わっていこうと張り切っていたが、4ヶ月ほど前に、離れて一人で暮らしている実母が突然倒れ、しばらく心配な時期が続いた。仕事を休みにくい私に代って、妻がパートの合間を縫って母の様子を見に行ってくれているが、私自身の働き方を見直す必要があるのではないかと考え、相談することにした。

【相談者2】女性34歳 家族:夫(34歳、会社員)、長女(3歳)と同居。

四年制大学(外国語学部)卒業後、教育サービス会社に総合職として入社し、販売営業や広報の仕事に携わる。

【相談したいこと】

結婚後、専業主婦として家事育児をこなしてきたが、娘の幼稚園入園を控え、仕事に出たいと思うようになった。その反面で、会社に勤めていた頃からのブランクがあることや、家事育児との両立ができるのかどうかを考えると、仕事をしてもいいのかどうか、迷いを感じることもある。これからどのようにすればよいかを相談したい。

- ◆1回で解決しようとしな(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。
- ◆選択肢を増やす、具体化する、要約する、予想するなどの質問で思考の整理を後押しする。

▶6、事例でロールプレイング方策の実行

【相談者1】男性(45歳) 家族:妻(45歳、パートタイマー)、長男(15歳)、次男(13歳)と同居。
四年制大学(経済学部)卒業後、小売業で管理業務を経験した後、日用品メーカーに転職し、13年目。営業職、販売促進事業部マネージャーを経て、商品企画部で4年目に担当課長に昇進し、半年になる。

【相談したいこと】

これまでの経験や実績が評価されたと感じており、これから商品企画に加えて、部下の育成にも積極的に関わっていこうと張り切っていたが、4ヶ月ほど前に、離れて一人で暮らしている実母が突然倒れ、しばらく心配な時期が続いた。仕事を休みにくい私に代って、妻がパートの合間を縫って母の様子を見に行ってくれているが、私自身の働き方を見直す必要があるのではないかと考え、相談することにした。

【相談者2】女性34歳 家族:夫(34歳、会社員)、長女(3歳)と同居。
四年制大学(外国語学部)卒業後、教育サービス会社に総合職として入社し、販売営業や広報の仕事に携わる。

【相談したいこと】

結婚後、専業主婦として家事育児をこなしてきたが、娘の幼稚園入園を控え、仕事に出たいと思うようになった。その反面で、会社に勤めていた頃からのブランクがあることや、家事育児との両立ができるのかどうかを考えると、仕事をしてもいいのかどうか、迷いを感じることもある。これからどのようにすればよいかを相談したい。

- ◆実行(行動)のブロック要因があれば、十分な承認を
- ◆相談者の言葉で実行することを表現してもらう質問を用いる。
- ◆相談者の意思を引き出したうえで、最後に確認、後押しする一言をかけるようにする。提案が採用される場合も同様。

▶7、実践練習(1)

【相談者】男性34歳 家族：両親と離れて一人暮らし。独身。

四年制大学(経営学部)卒業後、機械部品メーカーに就職。営業職を経て、商品管理や企画販売の仕事も経験。現在12年目。

【相談したいこと】

会社が海外拠点で事業をスタートさせることになり、これまでの経験を活かして現地での仕事に携わってみたいかという打診があった。挑戦してみたいし、事業に貢献する喜びもあると思う。

一方で、つい先日、経営コンサルティングの仕事をしている友人から、学生時代に学んだ知識も活かす仕事をやってみないかと誘いを受けた。自分の気持ちを整理したく、相談したい。



▶7、実践練習(2)

【相談者】女性(53歳) 家族:夫(55歳)、二男(26歳)と同居。

短期大学(英文科)を卒業後、小売業に就職し、結婚を機に退職。4年前から自宅近くのクリニックで受付助手としてパートタイム勤務をしている。

【相談したいこと】

専業主婦からの再就職だったが、勤務先や周りの人に恵まれ、楽しく仕事をしていたが、今年に入って、長くお世話になっていた人が定年退職され、スタッフが入れ替わった。環境が変化したことでコミュニケーションがうまくいっていないと感じている。先日、仕事で続けてミスしてしまい、しばらく落ち込んでしまった。今後のことについて悩んでいるので相談したい。



▶7、実践練習(3)

【相談者】22歳学生 家族：父(50歳)、母(48歳)、妹(18歳)と同居

四年制大学在学中(法学部4年生) 相談月：7月

【相談したいこと】

社会人になってからもプライベートを大切にしたいので、内勤で残業が少ないと思われる仕事を探して就活していたがうまくいかず、大学の就職支援室に相談して活動に臨んだところ、内定がとれたのは商社の総合職で、女性でも転勤や異動がある仕事だった。

両親は、「いい会社に決まってよかった。安心したよ」と喜んでくれたが、自分の思いと少し違う就職になったので、不安を感じている。このままでいいのか相談したい。

