

相手の自発的な行動を促すコミュニケーションの技術。

多くの場合、ゴール(目標)を達成したり、障害を打開するための答えや能力は、その人自身が持っている。質問や提案、承認などのスキルを使って相手の考えや能力、知識などを引き出すことによってより深いレベルのコミュニケーションが交わされることが目標。

#### 1. コアスキル 1 「聴くこと」

基本的な信頼関係と親密度を構築するために非常に重要。

スキル 1 「ゼロポジション」～先入観をもたないで内容を理解する。

相手の話の途中で話し出さない。

沈黙を利用する。

スキル 2 「ペーシング」

「合わせる」= 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。

スキル 3 「頷きと相づち」

スキル 4 「オウム返し」

相手の語尾を繰り返す。

#### 2. コアスキル 2 「質問すること」

スキル 1 オープン型質問を有効に使う。

「どう思うか?」「どう考えるか?」といった質問の仕方。

スキル 2 未来型、肯定型の質問を活用。

例「さらに良くするためには何が必要だと思う?」

スキル 3 塊をほぐす

漠然とした言葉の塊をオープン型質問を多用してほぐしていく。

例「どんなときにいいと感じますか?」

#### 3. コアスキル 3 「伝える」

しっかり聴くことで相手も同様の気持ちになる。

スキル 1 「Iメッセージで承認する」

例「私は、あなたががんばってくれるので、とてもうれしい」

具体的なことをその場ですぐに必ず口に出し、直接相手にわかり易い言葉で伝える。態度や声のトーンも意識して一生懸命に。

#### 4. 応用コーチング的目標到達法

第一段階マイ・ゴールの設定

モチベーションを強化する。具体的なゴールをイメージ。

第二段階アクション・プランの設定

第三段階ゴールまでの行動をサポート