



共有(1)

Yesで入り、Andで繋ぐ、否定から入らず 対話はキャッチボール

より良い聴き方に意識を向けたら、コミュニケーションはきっと、もっと良くなります



Copyright © 2022 Yell Company, Limited All Rights Reserved.

18

「聞く」と「聴く」

聴くは「相手の関心事」に関心を向ける行為



Copyright © 2022 Yell Company, Limited All Rights Reserved.

24

< きく >



1. 沈黙する

2. 聞く … 音 / 言葉 / 内容 / 意味 / 見えているもの

3. 聴く … 言葉になっていないもの / 見えていないもの、五感を全て使う

4. 訊く … 尋ねる、直感を使う（内側の感覚を大切にする）

5. 利く … 気づく（微細な違いを直感的に感じとる）

6. 効く … 効果のある行動へつなげる

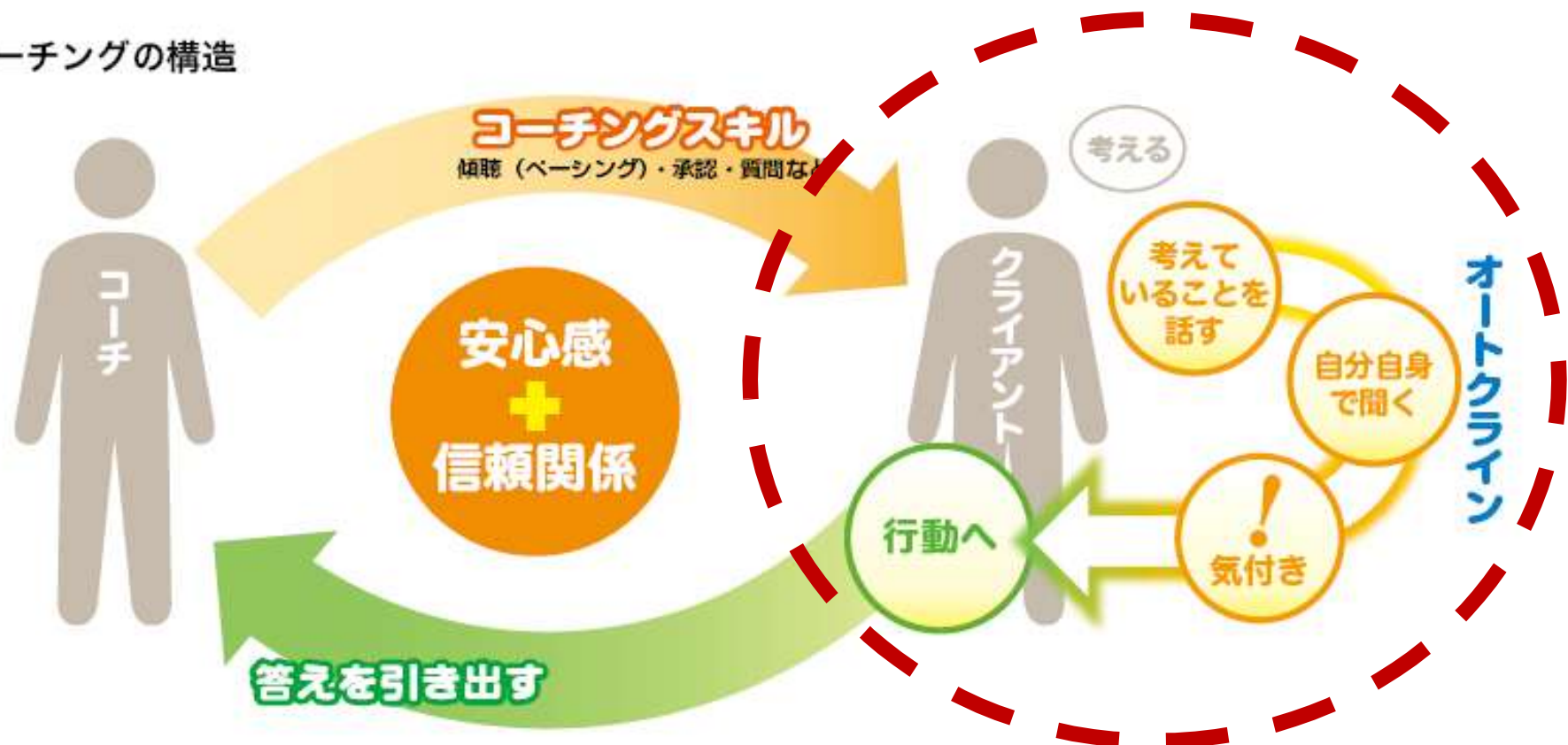
（出所）一般社団法人 コーチングプラットフォーム

コーチングの原則と構造

■コーチングの3原則

1. 双方向性 2. 継続性 3. 多様性

■コーチングの構造



【解説】コーチングの代表的な4つのスキル

■ 相互理解、リスペクトし、信頼関係を深めます

傾聴 (Active Listening)



○: 五感を使って、
聴く、見る、感じる

×: 無関心、片手間、
心ここにあらず

承認 (Acknowledge)



○: 言葉や表情、
ジェスチャーで表現

×: 無言、無表情、
無関心、無視

フィードバック (Feedback)



○: 事実と感情分け、
I(We)メッセージで

×: 批判、評論、
ネガティブ、無責任

質問 (Question)



○: 利他的、率直、
前向きでオープン

×: 誘導、決め付け、
後向きでクローズ

< 関係性を共に築く >

信頼関係（ラポール）を築く

■ バックトラッキング

「あなたの話をちゃんと聞いています」ということを示すために
相手の言ったことを返す手法

「返す」3つのポイント

- ・ 相手の感情 例 「嬉しかったのですね」「悔しかったのですね」
- ・ 話の内容の事実 例 「〇〇ということによろしいでしょうか。(事実を同じ言葉で繰り返す)」
- ・ 話の要約 例 「ここまでおっしゃったのは、～（要約）ということによろしいでしょうか」
→ 自分の話が受け入れられている。理解されていると感じる

■ ミラーリング

相手の身振りや動作を鏡を見ているかのように同じ動作を行う手法
合わせるポイント・・・姿勢、動作、表情、しぐさ等

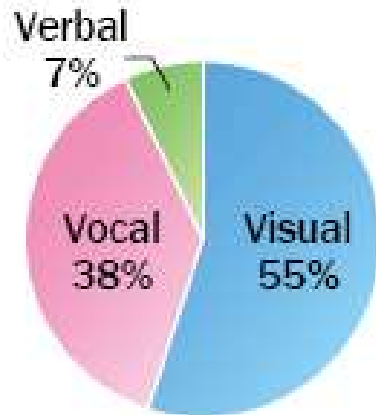
■ ペーシング

相手の話し方や状態、呼吸などのペースを合わせる手法

- ・ 話し方 声の調子や話すスピード、声の大小、音程の高低、リズム等
- ・ 状態 明るさや静けさ、暗さ、感情の起伏
- ・ 呼吸 相手の肩や胸や腹部の動きを観察しながら、同じ呼吸のリズムになるよう合わせる

< 関係性を共に築く >

ノン・バーバルメッセージの重要性 コミュニケーションの要素



Non Verbal/非言語コミュニケーション

Visual/視覚情報（顔の表情、視線、身だしなみ、身振り、手振り、態度等）

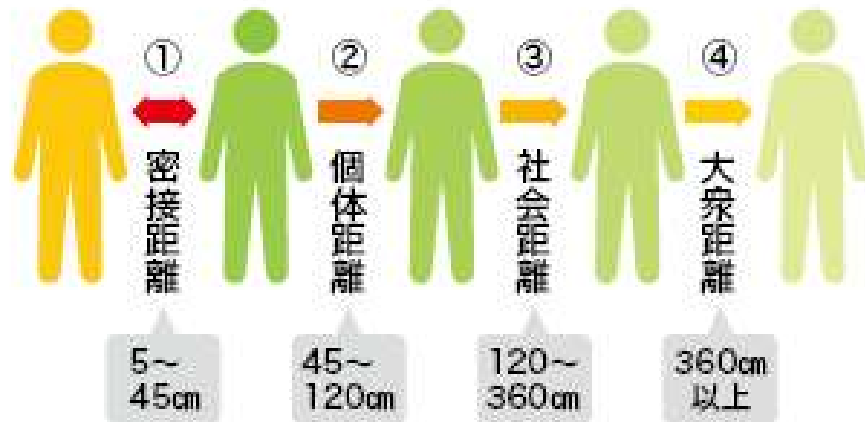
Vocal/聴覚情報（声のトーン、ボリューム、アクセント、スピード、リズム、間等）

Verbal/言語コミュニケーション

Verbal/言語情報（言葉そのもの）

環境を整える

距離



位置





共有(2)

< 関係性を共に築く >

■承認 (Acknowledgement)

相手に表れている違いや変化、成長や成果にいち早く気づき、
それを言語化して相手に伝えること
言葉以外にも、相手を認める行為や行動すべてを指す

■3つの承認

存在承認	相手の「存在」を認めること
変化承認	変化（プロセス）を認めること
結果承認	結果を認めること

変化と存在の
承認を意識する

■承認の伝え方

You メッセージ

あなたは真面目ですね。
あなたは頑張ってますね。

IとWeでの
メッセージを意識する

I メッセージ

私はあなたを真面目な人だと感じています。
私はあなたが頑張っていると知っています。

We メッセージ

あなたが真面目に取り組んでいる姿は、私たちに大きく影響しています。
あなたが頑張ってくれたので、私たちも頑張ることができました。



「関係の質」への着目 ～「成功循環モデル」の実践

バッドサイクル



- ① 結果の質：成果が上がらない
- ② 関係の質：対立、押し付け
- ③ 思考の質：受け身、失敗回避
- ④ 行動の質：自分最適、消極的
- ⑤ 結果の質：さらに結果がでない

グッドサイクル

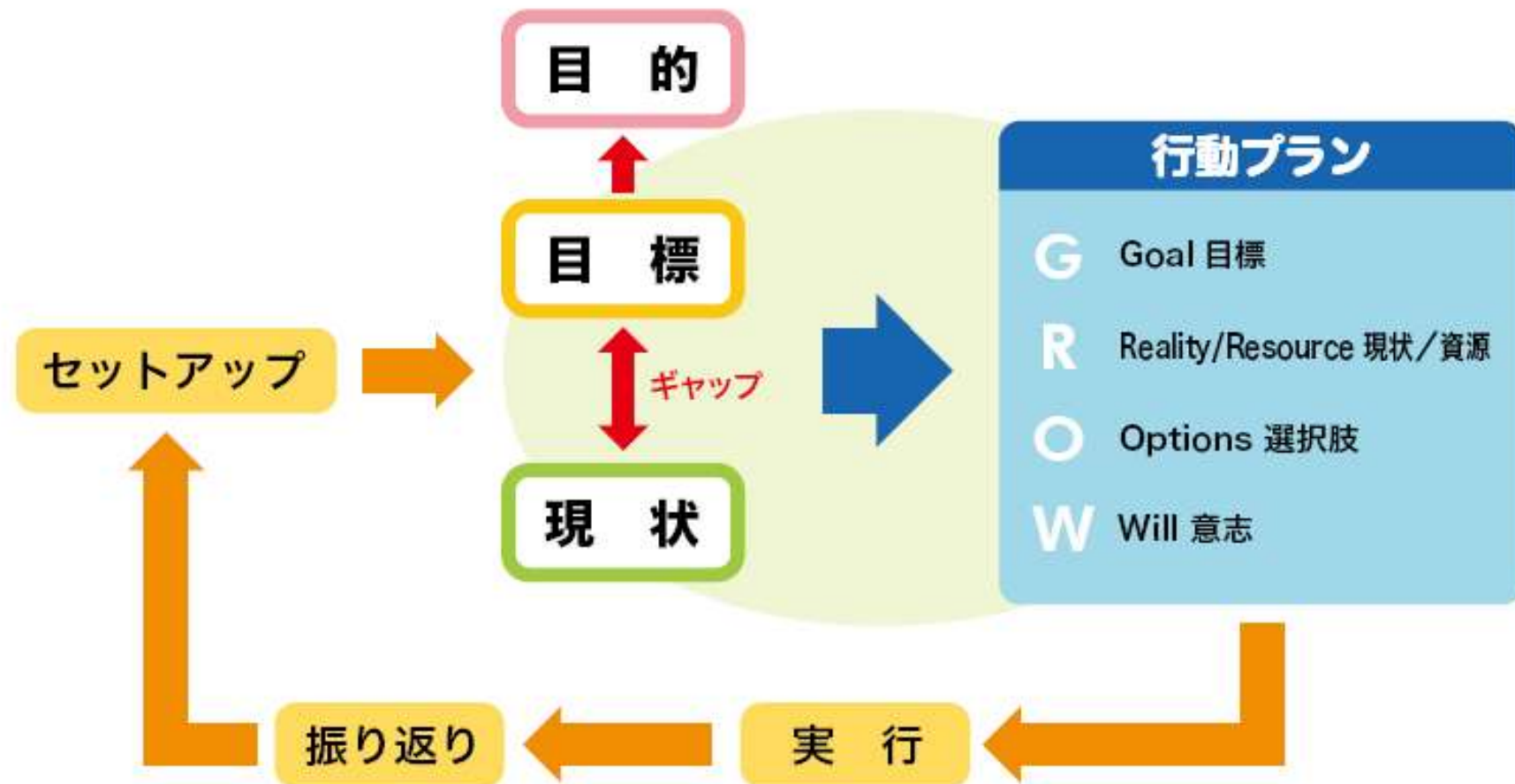


- ① 関係の質：対話、お互いに尊重
- ② 思考の質：気づき、良いアイデア
- ③ 行動の質：新たな挑戦、助け合い
- ④ 結果の質：成果の実感
- ⑤ 関係の質：信頼関係の高まり

セールスフォースドットコム
ブログより引用
日経Bizアカデミー
（作佐部孝哉氏記事）
掲載図をもとに制作

効果的なコミュニケーション

コーチングサイクル (GROW モデル)



< コーチングが機能する領域を考える >



< 参考 >

メタスキル
(場を創る基礎力)

メタスキルとは、その場に必要なた雰囲気在意図的に創り出す姿勢・態度・あり方

思いやり
親密さ

尊重

本気
コミットメント

協働
パートナー
シップ

好奇心
気づき

遊び心

ディープ
デモクラシー