

Habits for success series 3

やる気と行動を引き出す！

エンパワーメント型

「コーチング」

の教科書

北野哲正

Kitano Tetsumasa

実際に使えるものだけに絞った
「3+1のエッセンス」を公開！

コーチングで
お金を稼ぐ技術
無料プレゼント！

仕事はもちろん、
プライベートにも効く！

まえがき

この本は、コーチングの最重要ポイントだけに絞り込んで書き上げました。

巷には多くのコーチングに関する書籍があります。どれも有効な内容だと思います。

ただ、様々なコーチングスキルが紹介されていて、奥が深くて難しいものだというイメージをお持ちの方も少なくないでしょう。もしかすると、「全てのスキルを習得しなければ、コーチングは出来ないんじゃないか？」こんな風に思う方もいるかもしれません。

紹介されているスキルが多過ぎたり、難しく書かれているため、実践にまで至っていない人たちが多く、とても残念な気持ちになります。

あなたは、この本から何を得たいですか？

すぐに使える魔法のようなテクニックですか？

相手をやる気にさせ、行動させる悪用厳禁な裏技でしょうか？

もしそうだとしたら、これは期待はずれの本かも知れません。

私がこの本でお伝えする内容には、そのようなものが全くありません。

書かれているのは、これだけです。

実践さえすれば、誰もが修得できるコーチの真の姿と、その黄金のスキル。

本書を手にとつてくださったあなたには、人をやる気にさせ、行動を起こさせるための技術を確実にマスターしてもらうため、絶対を外してはいけない、必要最小限の内容だけをお伝えします。それが、本書で紹介するたった1つの基本姿勢と3つだけのスキルです。

本書に書かれたことが腑に落ちると、これから先、あなたは、いろんな情報に惑わされて、大切なことを見失ってしまうようなことはありません。そして、一生ものの武器を手に入れることができます。

私を信じて読み進めてください。

【読者限定プレゼント】「コーチングでお金を稼ぐ方法」

ここ最近、コーチングを活用してビジネスをする人が増えてきました。コーチ・コンサル型ビジネスと呼ばれる分野です。人の役に立ちながら、お金を稼げるということで、これからもさらに市場は拡大していきます。

本書のテーマとはずれるため外しましたが、実は私が最も得意とする分野でもあります。そのため、読者限定の特典としてご用意しました。

- ・クライアント獲得のためのエンパワーメント
- ・あなたのファンを増やすストーリーテリングの技術
- ・順番に質問するだけで、契約が決まる4つの質問

などをまとめています。コーチング、コンサルティング型ビジネスに興味がある方は、ぜひ受け取ってください。

「コーチングでお金を稼ぐ方法」を受け取る

【目次】

まえがき

第1章 コミュニケーション革命！『エンパワーメントの威力』

1. 『エンパワーメント』とは一体何なのか？
2. エンパワーメントは何に役立つのか？
3. エンパワーメントさせるための基本姿勢

第2章 全ての人間関係が好転する！『エンパワーメントの正体』

1. エンパワーメントの二代要素とは？
2. 私もエンパワーによって大きく変わった
3. 【実践ワーク】エンパワーメントの基本姿勢を身につける方法

第3章 たった10分でわかる！『コーチングの基礎』

1. コーチングとは何か？…コンサルティングの違い

2. コーチングの基本原則…オートクライン
3. コーチングにおける、3つの最重要黄金スキル

第4章 必要なのはこれだけ！『コーチング3つの黄金スキル』

1. 聴くスキル…ポジティブリスニングの極意
2. 質問のスキル…相手も気づいていない本音聞き出す方法
3. 承認のスキル…この3点セットでモチベーションはMAX！

あとがき

第1章

『コミュニケーション革命！
エンパワーメントの威力』

1. 『エンパワーメント』とは一体何なのか？

あなたは『エンパワーメント』という言葉をご存知ですか？

あまり聞きなれない言葉だと思います。しかし、コーチ、コンサル型ビジネスを志す方にとっては非常に重要で、最も本質的な大切なことを表す言葉なのです。

ウィキペディアにはこう書かれています。

『エンパワーメント（エンパワメントとも、Empowerment、湧活）とは一般的には、個人や集団が自らの生活への統御感を獲得し、組織的、社会的、構造に外郭的な影響を与えるようになることであると定義される。エンパワメントの考え方は昨今大きな広がりを見せ、保健医療福祉、教育、企業などでも用いられている。広義のエンパワメント（湧活）とは、人びとに夢や希望を与え、勇気づけ、人が本来持っているすばらしい、生きる力を湧き出させることと定義される。』

前半はわかりにくい言葉が並んでいます。後半の部分はわかりやすいですね。

『人びとに夢や希望を与え、勇気づけ、人が本来持っているすばらしい、生きる力を湧き出させること』とあります。読んでいて、本当にシビれますね。これこそまさに、エンパワーメントだということです。

この「エンパワーメント」ですが、特に私のようなコンサル型ビジネスを行う人にとっては、とても重要でパワフルなスキルです。コンサル型ビジネスの成功を約束すると言っても過言ではないような、ととても大切なスキルなのです。

このテーマをあなたにお伝えできることを、これを書いている私自身が誰よりもワクワクしています。興奮していますし、本当に嬉しいのです。それくらい私はこのテーマが大好きです。

では、この「エンパワーメント」、これは一体どのようなところで使えるのか？

この点についてお話ししたいと思います。

2. エンパワーメントは何に役立つのか？

エンパワーメントとは一体何の役に立つのかということを考えてみましょう。

わかりやすくまとめると、私はこの2つだと思っています。

【1つ目】

コンサルタントやコーチ、セラピスト、師業といったコンサル型ビジネスを行う方の場合、何よりもまずは「クライアントを獲得する場面」で使えます。

あなたが「お客さん」を掴む時に大変役立つということ。コンサル型ビジネスにおけるマーケティングで大いに力を発揮するということです。これは後ほど詳しくお話します。

【2つ目】

実際にクライアント様とセッションを行う際に、絶大なパワーを発揮します。

クライアント自身に、実際に「行動を起こしてもらおう」時に、もの凄い威力を発揮します。「お客さん」に「行動を促す」際に使うわけです。

コーチ、コンサル業というのは、例えばあなたがコンサルをするとして、あなた自身がクライアントの代わりに行動してあげるといふことはできません。

いくら素晴らしい知識やスキルを教えたとしても、クライアント自身が「行動しなければ」意味がないのです。考えてばかりで行動しなければ当然、結果は出ないわけですから。

実はクライアント自身にとっては、行動すること自体がとてもハードルが高いことなのです。

でも、そのハードルを自分で越えていけるよう行動させること、自分で越えられるように手助けするのがコーチ、コンサルの役割なのです。その時に必要になってくるのが、このエンパワーメントであって、実際に絶大な効果を発揮するのです。

その他にも、何かオリエンテーションのようなものを行うような機会があります。

参加者が『自分も何か夢や希望を持って前に進み、行動することで、それを実現できるのではないか？』と言う気持ちを持てるようにしてあげる事ができれば、その後、『本講座に参加をする』であったり、「実践的な行動でチャレンジをする」と言った、「一歩」を踏み出させてあげられるのです。

人は誰しも元気になりたいし、勇気づけて欲しいし、自分の可能性に気づきたいのです。

もしあなたが相手を元気にさせて、勇気づけてあげて、自分の可能性に気づけるようにしてあげられたとすれば、その人はあなたと一緒にいること、あなたと話すことをとても楽しく思ってくれるようになります。

このように人脈を作ったり、人間関係を良くしたりといった場面でも、エンパワーメントはとても有効なスキルなのです。

3. エンパワーメントさせるための基本姿勢

エンパワーメントさせる場面に於いて、基本的な姿勢というものがありません。

これは簡単に言うと自分のクライアント、クライアント候補に対してどのように思うかという話なのですが、この基本姿勢は何かと言うと、

『この人は本当に素晴らしい可能性に満ちている人だ』と、あなた自身が本気で思うということです。

そして、

『この人は絶対うまくいく、この人は絶対成功する』と、あなたが心の底から信じるということです。

相手を心のそこから本気で信じる姿勢です。

この姿勢が何よりも大事なのです。

正直、クライアント、クライアント候補と向き合う中で、『この人は本当に難しいのではないか？』と、思うような人も現れます。それでも自分の中で、『この人は必ずできる、可能性に満ち溢れている』と信じてあげることが何よりも大切なのです。

この姿勢は、実際に相手に伝わります。本当に、伝わるのです。

あなたが少しでも『この人は無理だ』とか『また始まったかあ』みたいなことを思いながら相手の話を聞いていたとしましょう。

それは、おのずと態度や仕草に現れ、相手はそれを必ず察するのです。そして、それは相手の心を大きく傷つけるのです。

逆の立場になって考えてみると理解できますよね？ そんな風に思われてるなんてわかった時点で、やる気なんて完全に消えて無くなりま

すよね？ テンションがた落ちですよ。

あなたが本気で信じてあげることによって初めて相手は、自分自身で自分の可能性を信じて、『そうだ、やってみよう!』と、エンパワーメントされるわけです。

第2章

『全ての人間関係が好転する！
『エンパワーメントの正体』』

1. エンパワーメントの二大要素

エンパワーメントの凄さをお分かりいただけただけたのではないかと思います。

とは言うものの、実際にエンパワーメントすることは、簡単ではありません。

あなたも、仕事ではもちろん、普段の人間関係でも、人が思ったように動いてくれなくて困った経験は一度や二度ではないはずです。

そこで、出来るだけわかりやすくエンパワーメントのポイントについてお伝えします。

エンパワーメントは二つの要素、意味から成り立っています。

一つ目は、

『あなたは出来る』と信じて、本気でそのメッセージを伝えることです。

クライアント以上にクライアントのことを本気で信じてあげることが大切です。これがエンパワーメントの土台となります。

二つ目は、

クライアントに別の未来を感じさせたり、自身の可能性に気づかせる力です。

クライアント自身も気づいてないような可能性について、気づかせてあげると言うことです。クライアント自身が、「私にも出来るのかも
しれない!」、 「俺には、こんな力があつたんだ!」と感じさせる力です。

この2つが、エンパワーメントの正体なのです。

2. 私もエンパワーによって大きく変わった

私自身、これまでに多くのコーチ、コンサルをつけてきました。

私に関わってくれて、私を変えてくれたコーチ、コンサル、メンターの方々がいます。

今、思い起こすと、その誰もがノウハウやスキルなど、もちろん凄いのですが、最終的に私が長く付き合っているコンサル、コーチ、メンターの方は、ノウハウやスキルよりも、このようなメッセージを、いつも私にくれていました。

『北野さんなら出来る！』『北野さんなら出来る！』『北野さんなら出来る！』・・・

いつもこのように言ってくれていたのです。

私は、2010年の6月に「コンサルタント・ラボラトリー」というものを立ち上げました。そのプロジェクトを立ち上げる際、実は私自身、はじめは9800円くらいの会費で、30人くらいの会員を集めればいかなと考えていたのです。

そこで、自分のメンターに相談をしました。するとメンターは、『9800円で30人、確かにそれもいいけれども、DVDを作ったり、会員制の集まりを運営して行くとなると、かなりコストもかかってくるから30人ではなかなか採算に乗らない。だから、どうせやるなら最初から300名くらいを一気に集めるつもりでやった方が良い！』と、言われたのです。

私は『メンターの言うことは絶対だ』と常に思って行動してましたので、『やります！』と答えました。

でも実際は、とても不安で、出来るイメージも持てず、自信なんてちっともありませんでした。

ところが、そんな時、メンターがこう言ってくれたのです。

『本当に300名やるなら僕が全力で応援します。北野さんなら出来る！今までずっと北野さんを見てきて本当にそう思うし、北野さんなら必ず出来るから！絶対出来る！と信じてます。僕は全力で応援しますから、一緒にやりましょうよ！』と言ってくれたのです。

この時のこの言葉で、強烈にエンパワーされました。その時のことを思い出すと、今でも胸がジーンと熱くなります。

さらにもう一人のメンターからも、同じような言葉をいただきました。

ある時、「マーケティング・コーチ」というものを打ち出し、これが凄く上手く行って、ビジネスが軌道に乗っていたのです。それで、しばらくはこの「マーケティング・コーチ」に専念して、他のビジネスは休もうと思っていました。

そんな風に思っていた頃、メンターといろいろ話す機会があり、私が自分の将来の目標などをメンターに話しました。

そこでメンターは私にこう言ってくれました。

『北野さん、それならやっぱりビジネスやり続けなきゃダメだよ。もっともっと上を目指していかなければダメだよ。』と。

そして、なんとさらに、こう言われたのです。

『宿題です。3ヶ月で、全く新しいビジネスで1億円のビジネスを作ってみて。』と言われました。

あなたなら、どうしますか？

私はそもそも半年間、「休もう」と思っていたから、『新規で1億円ですか?!』と、正直ビックリしたし、『そんなとんでもない』と思いました。

それでも、私のメンターはすかさず、『いや、北野さんなら出来るから』と言ってくれたのです。『北野さんなら、絶対大丈夫ですよ!』と言ってくれたのです。

そこに何かの根拠が、あったのかなかったのかは分かりませんが、尊敬するメンターがそう言うしてくれたという事が、私にとって大きな自信になったのです。

『あなたなら、できる!』 『北野さんなら、出来る!』という、何気無い一言ですが、この一言に物凄いエンパワーメントの力が込められているのです。

だから私自身も、自分がメンターにやってもらったのと同じように、自分のクライアントの方々へ、全力でエンパワーしようと思うのです。常に、人に勇気と希望を与え続ける存在でいたいと思うのです。

そして、もしあなたがコーチ、コンサル型ビジネスでの成功を目指すのであれば、ぜひとも、このエンパワーメントするスキルを身につけて頂きたいと思います。

3. **【実践ワーク】エンパワーメントの基本姿勢を身につける方法**

ここから、ふだん少し意識するだけで、エンパワーメントの基本姿勢を身につけられるワークを紹介します。簡単なワークですが、めちゃくちゃパワフルです。いろんな知識やスキルをたくさん知るよりも、このワークを徹底的に実践した方が効果的だと言えます。

名付けて、『相手のいいところを発見するワーク』です。

はじめにお伝えしたように、エンパワーメントさせるためには、何よりも相手を信じること、「相手の可能性に対して心の底から強く信じること」が大事です。これが基本姿勢です。ですが、なんの根拠もなく、ただただ強く信じると言っても、実際には難しいと思うのです。なので、このワークをやることで、自分自身が他人の中に無限の可能性を発見するコツを掴んで頂きたいと思います。

このワークのポイントは何かと言うと、

『相手の良いところ、相手の長所に目をやる、長所を探していく事』です。

『この人の良いところ、長所は何か？』と考え続けてください。

それでは、具体的なワークのやり方を、わかりやすく例を挙げて説明します。

身近な人、知人や家族でもいいです。まずはその人たちの良いところを3つ発見してみてください。また、そのうちの「1つでもいいので、その相手に『直接伝える』ことをやってみましょう。そして、その人がどのような反応を示すのかを確認してみるのです。

このエンパワーメントを身に付けるには、実際に簡単なこと、身近なところからやってみるとするのが最も良い方法です。少し照れるかもしれないませんが、友達やご家族の誰かから始めてみてくださいくださいね。

【相手の良いところを発見するワークのルール】

- ・最低3人の良いところを3つ発見する。
- ・3つの良いところを、その人に伝える。(1つでも良い)
- ・相手の反応がどうだったかを書く。

実際にやってみると、良いところは見つかるけど、「伝えるのが難しいな」と感じる人も多いと思います。そこで、伝え方の簡単なコツもお伝えしておきます。

【上手な伝え方の5つのコツ】

コツ① ..相手の名前を呼ぶ

コツ② ..客観的な事実を伝える

コツ③ ..主観的な感情を述べる

コツ④ ..それによって（相手の行動によって）自分が受けたプラスの影響を伝える

コツ⑤ ..感謝の言葉を伝える「ありがとう」

ひとつずつ説明します。

①相手の名前を呼ぶ..

まずは、相手の名前をしっかりと呼ぶことが大切です。

『あなた』とか『お客さん』とかではなく、『○○さん』と名前で呼んであげるといことです。とても単純ですが、それだけで心のハードルが下がり、グッと話しやすい空気が出来上がります。

②客観的な事実を伝える..

例えば相手があなたの部下で、いつも資料をちゃんと纏めてくれているとしましょう。そんな時は、『よく頑張ってくれているね!』など、抽象的な言葉ではなく、『○○さん、あなたはいつも私の資料をきちんとまとめてくれますね』と、伝えるのがポイントです。

③主観的な感情を述べる..

主観的な感情を伝えるというのは、『いつも私は助かっている、あなたにとっても感謝しています』というような「気持ち」を表現するとい
うことです。

④相手の行動によって、自分が受けたプラスの影響を伝える..

これはどういうことかという点、『本当に助かっているよ。おかげで僕自身も、すごくやる気になってきてるんだよね。』と、というような
言葉を伝えるわけです。

⑤感謝の言葉を伝える「ありがとう」..

そして最後に、感謝の気持ちとして『ありがとう』と伝えます。

このワーク、この機会にぜひ取り組んでみてください。やってみると不思議なもので、自分自信が鼓舞される感覚さえ覚えます。コーチ、コンサルタントと言うのは、クライアントにとって最大の理解者であり、最大の支援者であるべきだと思うのです。そのような存在になるためにも、このような実践を通して、大切な基本姿勢を一つ一つ身につけていきましょう。

また、相手から得られた感想や言葉をしっかりと記録しておくことで、将来、コーチ、コンサルタントとして実際に活動して行く際、非常に役立つ武器になります。

エンパワーメントスキルの土台作りとして、様々な機会で、このワークに取り組んでみてください。

第3章

たった10分でわかる！
『コーチングの基礎』

1. コーチングとは何か？…コンサルティングの違い

ここからは、いよいよエンパワーメンを構成する最重要スキルである、コーチングについてお話します。私自身は、このコーチングを学んで身につけるのに、2年、3年と時間をかけました。

現在、私が行っているコーチング講座も、半年から1年の時間をかけて学んでいただくものになっています。

実際には、ある程度長期的に時間をかけて学ぶべきものなのですが、この本では、膨大にあるコーチングのスキルの中から最も重要なポイント、本質的なスキル、エッセンスだけをぎゅっと絞ってお伝えします。

コーチングとは何か？

コーチングを理解するために、まずは『コンサルティング』と『コーチング』との違いについて見てみましょう。それによって理解しやすくなると思います。

まず、コンサルタントとは『自分が持っている知識』、私の場合だと『マーケティングの知識』になります。この知識をクライアントに提供することで、彼らの課題を解決したり、目標を達成させたりするのがその役割であり、在り方です。

一方、コーチングとは、『答えは相手の中にある』という発想がベースになっています。コーチが質問を投げかけることで、相手が考え、話をし、アウトプットをすることによって本人が『あ、俺ってこんなこと実はこんなこと考えていたんだなあ。話している内に、何か整理されてきた』という感じで本人自身が自分で気づくように、それを意図的に起こさせる（これをオートクラインと言います）、それを手伝うというのがその役割であり、在り方なのです。

簡単に要約するとこうなります。

【コンサルティングとコーチングの違い】

●コンサルティング..

知識を提供する事でクライアントの課題を解決したり目標を達成させる

● コーチング ..

答えは相手の中に在って、それを見つける手伝いをする

2. コーチングの基本原則…オートクライン

コーチングには、基本原則というべきものがあります。「オートクライン」というものなのですが、これを簡単に言うと次のようなことです。

人は自分の考えを人に話したり、声としてアウトプットする事で、より理解が深まるという原理です。

考えているだけでなく、アウトプットすることにより初めて自分が考えていることを理解出来るということです。実は人間の細胞レベルでもそうだとされています。細胞は情報をアウトプットして、それを取り込むことで初めて理解できるのだそうです。

コーチングはこのオートクラインの原理に基づいています。なので当然、この原理に基づいた具体的なコーチングの手法というものは、『相手に話をさせる』ということになるのです。相手に話をさせることで、理解を与えるということがコーチングの手法になっています。

つまりコーチングとは、相手に話をされるスキルだとも言えるのです。

コーチング⇨相手に話をさせるスキル

相手に話をさせて、意図的に答えにたどり着くように導いていきます。

これがオートクラインです。

3. コーチングにおける、3つの最重要黄金スキル

コーチングのスキルと言われるものは、実に100以上あると言われていきます。

それらのスキルを体系的に組み上げたコミュニケーションスキルが、コーチングというものなのですが、その中で最も重要なものだけを、本書では厳選し取り上げてみます。

これぞ、黄金の最重要スキルです。

【コーチングの3つの最重要黄金スキル】

- ① 聴く（傾聴）スキル
- ② 質問のスキル
- ③ 承認のスキル（アクナレッジメント）

この3つのスキルこそが、最重要スキルだと私は考えます。

別の言い方をするとこの3つができていなければ何をやってもダメだということです。

とにかく、コーチングはこの3つを徹底的に極めることだと脳裏に焼き付けてください。

次の第4章で、一つずつ詳しく解説していきますが、ここでは最も重要な「聴くスキル」についてお伝えします。この聴くことについては、何度強調しても足りないほど重要なものなのです。

上手にコーチングするために、最も必要なスキルは何だと思いますか？このように尋ねると、質問のスキルだと答える方が圧倒的に多いのですが、実はこの聴くスキルが最も重要なのです。もちろん、質問することで相手は話をするわけなのですが、それよりもまずは聴くことから全てが始まります。

いくらあなたが質問をして、それで相手が話したとしても『この人、私の話をちゃんと聴いてるのかな？』と相手を感じてしまうようだとダメなのです。キョロキョロよそ見をしながら聴いているとか、適当に返事をしながら、的外れな返事ばかりするようだと、相手は完全にあなたを信頼しません。信用もゼロです。

『この人は自分の話を真剣に聴いてくれるな』と感じた時に、人は信頼を寄せて安心して話すものなのです。

このように、相手が自分のことを話せる状況を作るためにも、相手と信頼を構築する上でも「聴くスキル」が全てのベースに、コーチングのベースのベースとなります。

第4章

必要なのはこれだけ！

『コーチング3つの黄金スキル』

1. 聴くスキル…ポジティブリスニングの極意

優秀な営業マンは話すより、聴くことに長けていると言います。やはり、人は自分の話を聞いてくれる人に理解を示し、共感し、好きになるものです。

このように、聴くスキルはコーチングのベースであり、信頼関係、人間関係のベースは「話を聴く」というところにあるのです。ですが、『聴く』というのは、思ったより簡単ではありません。本当は難しい『聴く』ことですが、多くの人が簡単だと思っていることが問題なのです。

「話し方教室」は世の中に沢山あります。いかに巧みに話すか、いかに上手にスピーチするかということに関心は多いのです。しかし、「聞き方教室」はあまり聞いたことがありません。それくらい「聴くこと」に対して重要視していないということの表れです。

多くの人の勘違い…

聴く＝簡単

聴くことは実はとても重要で、しかも簡単ではありません。

なので、そのための「聞く技術」と言うものが、ちゃんとあるのです。

最近になって「聞き方のルール」や「聞き方」の本などが出てきていますが、まだまだ「聴く」ことに関しては、軽視されている傾向が見受けられます。

しかし、何度も言うように「聴く」ことはとても重要だし簡単ではないのです。

出来ているつもりで出来ていないのが、この「聴く」ことです。

私が言っているこの「聴くスキル」は、単に話を「聞く」だけではなく「意識をして積極的に聴く」ことなのです。その技術を『ポジティブリスニング』と言います。

「傾聴」とネットで検索してみるといろいろなスキルに関する情報が載っています。

例えば、相手の話を相槌を打ちながら聞くとか、相手が言ったことをオウム返しで返すとか、姿勢も相手に合わせる、相手が顎に手をあてたら、こちらも顎に手をあてるなどなど。

最後のものはミラーリングというテクニックなのですが、このようなテクニックを「聴くスキル」として紹介しているのをよく見かけます。

私自身は、そのようなテクニック的なことは「聴くスキル」とはあまり関係ないと思っています。聴くために必要なことは、そのような表面的なテクニックではなく、実はもっと根本的で、本質的なものなのです。

ずばり、、、

「聴くスキル」で最も重要なことは、『相手を理解しようとする姿勢』です。

相手の表面的な話を聞くのではなく、『この人は、実はどういうこと思ってるのだろう？なぜこのようなことを言ってるのだろう？この人は今、どのような思いで話してるのかな？どんな気持ちで…』と、もっと深いところまで理解しようとする姿勢です。

その人のバックボーンやその人の生き方価値観など、もっと深いところまで理解しようということです。相手を深く理解しようという「気持ち」、「スタンス」が一番大事なのです。

これは、言い換えればエンパワーメントにおいて、とても重要な「相手の可能性に目を向けるスキル」、「相手の可能性を見つける」という視点に通じるところがあります。

とにかく、相手を深く理解するという「気持ち、姿勢、スタンス」があった上で、そこに後からいろんなテクニックが乗ってくるのだという事をしっかり理解してください。

次に、実践的にこの「聴くスキル」を身につける方法についてお話しします。

ポジティブリスニングをマスターするために用意した『話を聞く14のチェックリスト』があります。このチェックリストを使う事で大切なポイントを早くマスターできます。

【話を聞く14のチェックリスト】

- 「話す」事よりも「聴く」事に時間を割いている。一方的に話さない。
- 相手の文章に割り込まない、さえぎらない、結論を先取りしない。
- 相手が話している時、別の事を考えたり、相手の考えを先読みしない。
- 話を理解できているフリをしない。
- どう答えるかは相手が話し終えてから。相手が話している時に考えない。
- 簡単なメモをとる（これによって相手は、「聞かれている」意識を持つ事ができる）
- タイミングよくうなづいたり、相づちを打つ。
- 視線を合わせる。
- 相手のノンバーバル（態度や身振り手振り、表情、声の調子など）な情報を受け取る
- 承認（認める）がある。
- コメント、アドバイスは、相手の同意を得て行う。
- 沈黙を受け入れる
- 相手の言葉を反復する（「聞いている」意思表示と確認のために）

□ 「聞いている」というサインを送る。

このチェックシートを見ながら、実際にチェックしてみてください。どれが出来ていて、どれが出来ていないのかをこのシートに照らし合わせながらチェックするのです。

意外と出来ていない事に気がつくと思います。

例えば、1番目の「話す事よりも聴く事に時間を割いている。一方的に話さない」など、自分が出来ている、出来ていないをチェックした上で、出来ていないところを全部いっぺんに直そうとするのではなく、今日はこの「話す事よりも聴く事に時間を割いている。一方的に話さない。」だけを直そうという具合に、一つずつマスターして行ってください。

実は私自身、コーチングを始めた頃は、人の話を聴く事が苦手で全然出来ていませんでした。全く話を聞かない人間だったので。話を聞かない事で、部下が辞めてしまったという苦い経験もあります。

そんな経験があったからこそ、このようなチェックリストを作り、パソコンの横に貼り付けて、自分の戒めのためにいつもこれを見ている。
した。

「話を聴く」というスキルは、それくらい意識をしないと身につかないので、ぜひこのチェックリストを使って、少しずつ「話を聴く」という事をマスターしていただきたいと思います。

このチェックリストの中でも、特に重要なもので、多くの方ができていないものとしては、3番目にある「相手が話している時、別の事を考えたり、相手の考えを先読みしない」という項目です。

多くの人は、相手が話している時に「次に何という風に言い返そうか？」とか、相手の話の中で、考え方が自分の考えと違うなど感じたりすると、それを「どう説き伏せようか」というような事を考えてしまうのです。

人間は基本的に、一度に二つの事を同時にできない生き物。なので、他の事を考え出した途端に相手の話が聞けなくなってしまうのです。ここで、コミュニケーションミスが起こってしまうのです。

そのため、相手が話している時は、「次に何を言おうとか？」などを考えず、とにかく真剣に聴くという事に集中するのです。真剣に聴いた上で、次に自分が話す内容を決めればいいのです。

この時に重要になってくるのが、「沈黙」です。全部聴いた後に考えるので、その間に沈黙が生じることがあります。多くの方はこの「沈黙」を恐れて、ついつい相手が話している間に「次何を言おうか？」と考えてしまうのです。

ですが、「沈黙」は素晴らしいスキルです。

「沈黙」が起こったとしても、こちらが真剣に考えて、真剣に答えたならば相手は納得してくれます。それよりも、話を真剣に聞かないで、いい加減な答えや、ずれた答えをしてしまう方がよっぽど怖いと、私は思います。

とにかく真剣に聴く、聴く事に集中する！

そして返すのは、そのあとに時間を取って返す！

これが、優れたコミュニケーションの基本であり信頼関係を築くコミュニケーションの基礎です。これを忘れずに常に意識しておいてくだ

【聴くときの復習ポイント】

- ・チェックリストで、出来ていなかった項目をチェックする
- ・意識し、一つずつ改善してマスターしていく
- ・相手が話している時は他の事を考えずに、とにかく聴く事に集中する
- ・「沈黙」はスキルである
- ・とにかく真剣に聴く、聴く事に集中する。そのあとに時間を取って考えて返す。

2. 質問のスキル..相手も気づいていない本音聞き出す方法

質問と聞くと、「相手からいろいろと情報を引き出す」というイメージが浮かぶかもしれませんが。

もちろんそれは正しいのですが、コーチングにおける質問というのは「相手からいろいろと情報を引き出す」質問ではなく、相手にアウトプットしてもらう、相手に考えさせるための質問のことです。

コンサルタントの質問というのは、ヒアリングをする事により、相手の情報を得て一番いい提案をする、一番いい回答を出すというものになります。コーチングでの質問は基本的に「相手に話をさせるための質問」になります。

コーチは何かの答えを見つけようとする必要はなく、相手にとにかくアウトプットさせるための質問をするものだと捉えてください。

質問のスキルですが、「オープンクエッション」とか「クローズドクエッション」とかいろいろとテクニックは確かにあります。しかし、今回は細かい専門的なスキルをいろいろ話すより、最も重要なポイントに絞ってお伝えしたいと思います。

質問のスキルの最も重要なポイントは「相手の具体的なエピソードを聴く」という事です。どういう事かわかりやすく簡単な例を挙げてみたいと思います。

私は以前、独立起業をしたい人達の悩みなど調査するために、無料のスカイプ相談などをやっていた時期がありました。

私はサラリーマンの人たちに「なぜ独立、起業したいのか？」という事を聞いてみたいと思っていたのですが、そこで『あなたはなぜ独立したいんですか？』などと聞いてしまうと『自分に向いているかな？』と『時間が自由にやりたい事をしたから』とか、

『独立すると稼げるようになるから』というような、ありきたりな答えしか返ってきません。とても一般的で、表面的な答えになってしまうのです。

相手が悪いわけではありません。これは、聞き方に問題があるのです。具体的なエピソードを聞いていないのが原因だと言えます。

では、「具体的なエピソードを聴く」とはどういう事か、どんな質問をすればいいのかというと、こんな感じですよ。

『最近、あなたが一番、独立したい、起業したいと思ったのはいつですか？』という質問などです。このように具体的に質問するのです。

これは実際にあった話ですが、『最近、あなたが一番、独立したい、起業したいと思ったのはいつですか？』と私が尋ねたところ、相手は少し考えて、「そう言えば、最近一番、独立したいと思ったのは、上司に『お前、何年営業やってんだ！お前の部下の方がもっとできるぞ！ちゃんとやれよ！』と言われた時でした。絶対こんな会社やめてやる！と思いました」と答えたのです。「信頼できる上司や仲間と仕事したい、価値観が合う、本当に気が合う人と仕事がしたいと思いました。そのために独立したいと、強く思ったのです」と、答えてくれました。

そうすると、彼は自分で気づくのです。「僕は稼ぎたいから独立したいのではなくて

本当に価値観が合った、いい人たちに囲まれて仕事がしたい。そのために独立したいんだ」という答えが引き出されるといってわけですよ。

こうなると「いくら稼ぎたいですか？」という内容ではなく「どのような環境で仕事をしたいのか？」、「どのようなやり甲斐、価値観を持っていますか？」、「どんな人たちと仕事をしたいのか？」というテーマでコーチングした方が、その人にフィットするということがわかるはずですよ。

なので、単純に「なぜ独立したいのですか？」という質問ではなく、具体的に『最近、あなたが一番、独立したい、起業したいと思ったのはいつですか？その状況を具体的に教えてください』と質問する方が、相手からいろいろなことを引き出すことができます。

あなたがコーチ、コンサル業でクライアントを見つけ、実際にコーチ、コンサルをしてゆく際には、「今までで一番〇〇」とか「最近一番〇〇だったのはいつですか？」という具合に、具体的に聴いていくことを意識してください。

そのほかには、こんな感じの質問でしょうか。

「今までで、あなたが一番誇れること、自慢できることはなんですか？」という質問は、その人が今までやってきたことの実績や経験を引き出すのに効果的です。

さらに、

【具体的なエピソードを引き出す9つの質問】

「今までで一番、達成感があったのは何時ですか？」

「最近、一番充実感があったのは何ですか？」

「今までで一番努力したのは何ですか？」

「最近一番努力したのは何ですか？」

「今までで一番、自分が成長したなと感じた時はいつですか？」

「どんな時に自分は成長したなと感じましたか？」

「他人からよく言われることは何ですか？」

「他人から、ここがあなたの長所だねと言われるところは何ですか？」

「他人から、よく褒められることは何ですか？」

などと質問するのが良いでしょう。

あるいは、「これからやっていきたいこと」についての質問も良いでしょう。

「今思っている中で、これからやっていきたいと思っっていることは何ですか？」

「これから目指して行きたいことは何ですか？」

このようにして、具体的なエピソードをどんどん聞いていってください。

これらは全て、何かの答えを見つけるためのものではありません。とにかく相手にアウトプットさせて、相手に気づきを与えるための質問なのです。

そして、ある程度質問をしたら、このような質問をしてください。

「あなたは、話をしてみて、今どんな風に感じていますか？」

「今までで一番誇れるものは何ですか？」と質問して、相手が話し終わったら、

「今話してみてどんな気持ちですか？何か気づきがありましたか？どんなことを感じていますか？」と聞いてみるのです。それによって相手の中に、何かの気づきが湧き上がってくるのです。

3. 「承認のスキル」…この3点セットでモチベーションはMAX！

承認、これはアクナレッジメントとも言いますが、相手を認めるということです。

アクナレッジの基本は、名前を呼ぶことです。まずはこれがベースです。

「あなた」や「キミ」と呼ばれるよりも名前で呼ばれると、呼んでくれた相手に親近感が

湧くものです。名前を呼ぶということは、その人の存在を認めているということになるのです。あなたが、コーチ、コンサルビジネスを目指すのであれば、ぜひ、相手のことを名前ですら呼ぶということを意識して欲しいと思います。

ではここから、実際の承認のスキルについてお話します。

相手のことを承認している事を、相手に伝えるには3つのポイントがあります。

これは、先程のエンパワーメントのところで触れた『伝え方』でお話ししたものと共通したものだと思ってください。

【承認している事を伝える3つのポイント】

- ① 客観的な事実を伝える
- ② 主観的な感想を伝える
- ③ 自分が受けたプラスの影響

これらを3点セットで伝えると、相手は認めてもらった感があつて、一気にモチベーションが上がります。

わかりやすい例を挙げます。

例えば、あなたの前に見込み客の方が現れ、「北野さんのコーチングを受けたいんですけど・・・試しに無料オリエンを受けよ思つて・・・」のようなシチュエーションになったとします。

そして、あなたは先ほどお話ししたような「質問」を相手に投げかけます。

「あなたにとって誇れることは何ですか？」 「あなたが自慢できることは？」 「最も達成感があつたことは？」 などと聞いて行きます。

相手が営業マンだとします。その彼が、「はじめは営業が苦手で成績も悪かったけれども、いろいろと努力して頑張る中で徐々に成績が上がって来た」というようなエピソードが出てきたとします。

そしたら、まずはそれを客観的に伝えます。

「○○さんは最初は営業のスキルがなかったけれども、着実に努力することで、きちんとスキルを身につけて実際に成績を出せるようになったんですね」と、客観的事実を伝えるのです。

次に、それによって感じた主観的な感想を述べるのです。

「元々才能がある営業マン何かよりも○○さんの結果の方が凄いことだと思います。努力によって積み上げてきたものは絶対に身につくし、本当のスキルだと思うし、その努力こそが○○さんの一番優れたところですよ」というように、主観的感想を伝えてあげるのです。

そして最後に、

「○○さんのエピソードを聞いていて、私自身も勇気もらいました。もっと頑張りたいと思いました」のように自分にとってのプラスの影響を伝えるのです。

この伝え方をすると、相手は本当に認めてもらっているという気になって、やる気が自然と湧き上がってくるのです。

これこそが、「承認のスキルであり、その威力です。

このように、「聴くスキル」、「質問のスキル」、「承認のスキル」を使って相手と会話をしてゆく中で、相手の中に宝物のようなものが出てくるのです。

昔のエピソードから出てきたその人の優れたところ、その人の魅力や長所などが、どんどんと相手から出てくるのです。それを、たくさん見つけてください。見つけては、それを相手に伝えていくのです。

「あなたの、その良さがあるからあなたは絶対できるんだ！」

「この良さを活かして行けば、あなたは絶対成功できる！」

「私はそれを誰よりも信じている」

このように伝えていくことが、コーチングを通したエンパワーメントなのです。相手の中の宝物を引き出して、それを伝えることで勇気づけます。これこそが、コーチング気質のコミュニケーションの極意です。

サラリとお伝えしてきたように感じられる方もいらっしゃるかもしれませんが、これらの内容は実はレベルの高い話です。この本を読んだからと言って、すぐに出来るようになるわけではないです。しかし、常に意識して欲しいのです。

最後に、重要なポイントをおさらいしましょう。

「聴くスキル」

聴くときは、とにかく相手が話しやすいように、アウトプットしやすいようにしてとにかく徹底的に聴くということです。

「質問のスキル」

具体的なエピソードを引き出していく。特に何かを意図する必要はない。相手からエピソードを引き出した中から宝物を見つけましょう。

「承認のスキル」

それを相手に、客観的事実と、主観的感想や影響をしっかりと伝える。

この一連の流れを確実に踏むことで、目の前の相手が、自分の素晴らしさに気づき、やりたいことに夢中になって、勇気を持って前進するようになるのです。

とてもワクワクしませんか？

これらのスキルを使う時、はじめは全て完璧に行おうと思わなくても構いません。

どれか一つでいいので、意識してやってみることからスタートしてみてください。

すると、間違いなくあなたの好感度は劇的にアップするはずです。結果的に、あなたのビジネスは成長軌道を描き、人生が豊かになります。

あとがき

最後まで読み進めて頂き、本当にありがとうございます。

このような形で、コーチングに関する書籍を書き上げ、あなたが読んでくださったことを、とても嬉しく思います。

なぜなら、本書のテーマであるコーチングは、私の人生を変えてくれた大切なものだからです。

コーチングをビジネスに活用するようになってから、大きなブレークスルーを果たしました。さらに、クライアントや友人を含めた、全ての人間関係が好転し始めたのです。

人は誰しも、勇気を持って、全力でぶつかっていけば、どんな問題でも乗り越えていけるものです。

人というのは、希望を持って、『どんどん行動しよう！』とやる気になりさえすれば、自発的に様々なことにチャレンジして、夢や目標を成し遂げていきます。

自分自身が、そしてあなたの大切な人たちが、そんな風に生きるようになったら、どんな素晴らしい未来が待っているでしょうか。

その全てのスタートはここです。

相手を心の底から信じること、相手の可能性を本気で信じること

あなたも、日常から少しずつ始めてみてはいかがでしょうか？

私自身も、普段の日常の中から始めていきました。普段のコミュニケーションの中に意識して取り入れることで、いろんな方から「北野さんと話していると、何だかやる気が出るんだよね」という言葉を頂けるようになったのです。

あなたも、普段のつながりの中から少しずつ積み上げること、必ずコーチの姿勢とスキルが身につきます。

大丈夫！あなたなら、できます！

あなたには、必ずそれを達成できる力があります！

私は、そんなあなたを、これからもずっと信じて応援します。

北野哲正

【読者限定】 「コーチ・コンサル型ビジネスを成功させる方法」

冒頭でもご紹介しましたが、本書を読んでくださったみなさんへ、コーチングでお金を稼ぎ、ビジネスを成功させる方法をプレゼントいたします。

本書のテーマとはずれるため外しましたが、実は私が最も得意とする分野でもあります。延べ1万人以上のコーチやコンサルタントの方々に、マーケティングやセールスの技術をお伝えしてきました。そんな中で、成功した人たちを観察し、分析した結果をまとめています。

ここ最近では、コーチングを活用してビジネスをする人が増えてきました。コーチ・コンサル型ビジネスと呼ばれる分野です。人の役に立ちながら、お金を稼げるということで、これからもさらに市場は拡大していきます。

〈特典内容の一部〉

- ・クライアント獲得のためのエンパワーメント
- ・あなたのファンを増やすストーリーテリングの技術
- ・順番に質問するだけで、契約が決まる4つの質問

コーチング、コンサルティング型ビジネスに興味がある方は、ぜひ受け取ってください。

「コーチングでお金を稼ぐ方法」を受け取る

● 電子書籍第1作・・「起業・副業の教科書〜ゼロから年収1000万を実現する7つの習慣〜」

<http://con-labo.jp/trk/kyoukasho>

● 電子書籍第2作・・「圧倒的な結果を出す体質になる「マインドセット」の作り方」

<http://con-labo.jp/trk/mindset>

● 電子書籍第3作・・「まんがでわかる【ゼロ起業型】起業・副業の教科書」

<http://con-labo.jp/trk/manga0k>

● 電子書籍第4作・・「『習慣』×『仕組み』で続ける力を身につける法」

http://con-labo.jp/trk/shukan_shikumi

● Podcast 番組 「【ゼロ起業型】起業・副業の教科書」

<https://itunes.apple.com/jp/podcast/bei-ye-zhe-zhengno-zero-qi/id116851664?l=en>

● 無料メール講座「ゼロから起業し、集客を仕組化する実践的 12 ステップ」

<http://con-labo.jp/12step-pc/>

=====
北野哲正 プロフィール
=====

株式会社コンサルタントラボラトリー代表取締役

慶応義塾大学経済学部卒業。香川県出身。(株)ワコール、(株)リクルートを経て、コピーライターとして独立。その後、独立・起業支援のコンサルタントへと転身し、資金や人脈なしで全くのゼロからスタートアップした起業家たち、述べ3万人以上を成功に導いてきた。とりわけ、自分の知識やスキルを活かしたコーチ、コンサルタント、セラピスト、セミナー講師、カウンセラー、士業、整体師などの「コンサルタント型ビジネス」での起業・副業を得意とし、クライアントの中には3ヶ月で年収1000万、1年足らずで1億円の売上を記録する人たちが続出している。現在は3つの会社の代表と2つの会社の取締役と勤め、通販ビジネスなども手掛け、グループで年商9.5億円の経営者でもある。

著書に、『ゼロ起業』（実業之日本社）があり、インターネットラジオ『起業・副業の教科書』を配信中。

やる気と行動を引き出す！

エンパワーメント型「コーチング」の教科書

2016年10月発行 初版

著 者：北野哲正

編集協力：末吉宏臣

Copyright(C)2016 北野哲正 All Rights Reserved.
