

コーチング ～相手が前向きになる接し方 + クレーム対応～ メンタルヘルス ～働く人の心の健康を守るために～

【講師紹介】上前 拓也さん

合同会社友歩代表・日本実務能力開発協会理事長。国内大手の障がい者授産施設を母体とした企業に勤務する傍ら、2005 年からインターネットを中心としたカウンセリングやライブトーク活動などを行う。2009 年会社設立。企業向けのコーチング研修や講演、コミュニケーション講師など幅広く活動を行っている。講座でのモットーは「頭で分かりやすく・心に響きやすく」。終始和やかなムードで行われる講座だが、参加者のハートをしっかり掴む。

【講演概要】

- ・期待効果（ピグマリオン効果）：「人は期待された通りの結果を出す傾向がある」
- ・コーチング…教えることではなく、相手の能力を引き出すこと

相手にまだ能力がない場合はティーチングになり、時間経過とともにコーチングの割合が増える

コーチング3大スキル

【傾聴】相手のために 100%耳を傾けて聴く。信頼関係の構築・気づきを促す・自己肯定感の向上につながる

【承認】「結果承認」結果に対して行う承認。「行動承認」結果を残そうと起こした行動に対する承認。コーチングで大切なのは「行動承認」。他人との比較ではなく、本人のタイムラインと比較して承認する

【質問】答えを教えてもらう質問ではなく、答えを考えてもらうための質問をする

クレーム対応

クレームは「業務改善のチャンス」であり、「ニーズ把握のチャンス」であり「職場成長のチャンス」である。

- ・クレーム対応のフロー

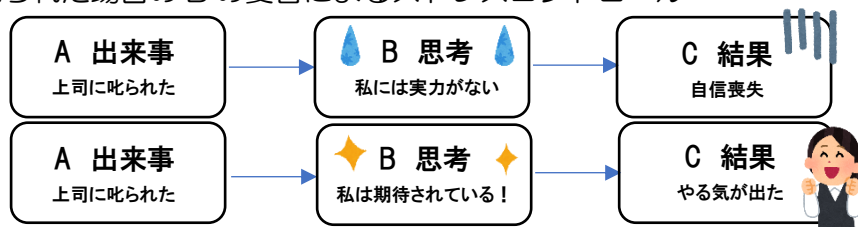
①傾聴とお詫び ②事実確認 ③対応 ④再度のお詫びと感謝

メンタルヘルス

ABC 理論によるストレスコントロールを活用する

A：出来事（Activating event） B：思考／信念（Belief） C：感情／結果（Consequence）

【例】上司に叱られた場合の B の変容によるストレスコントロール



そのストレスは、B をどのようにすれば軽減されるか？を考える。

受講生の感想

- ・一方的に指導するのは簡単だが、部下の意欲を向上させながらコーチングできたら離職率が減少し、互いの信頼関係の構築や会社自体の質の向上にも繋がると思った。