

部下後輩の早期自立を促進する ティーチング研修

1

【資料案内】

テキスト、ワークシート案内

「皆さんの手元になく、スクリーンにのみ移す資料もあります。その場合は、ご案内しますのでスクリーンを確認ください」

ティーチングスキル向上講座カリキュラム

【目的】

知識、スキル、経験が不足した後輩に適切に仕事を教えるための指導育成の心構え、
ティーチング理解、ティーチングで意識するコミュニケーションポイント確認をふまえ、後輩
職員の早期自立を支援できる準備を行う

	内容
1	【指導育成の原理原則】 ◆常に意識しておくこと ◆相手理解(個人ワーク、グループ共有) ◆成長ステージ
2	【ティーチング理解】 ◆ティーチングとコーチングの違い ◆ティーチング意識ポイント ①双方のストレス軽減 ②迷わせない ③理解度確認 ◆現場・自身への落とし込み
3	【ティーチングスキル「傾聴スキル」】 ◆傾聴とは、3原則 ◆3原則を邪魔する要因と対策 ◆傾聴姿勢と傾聴技法
4	【ティーチングスキル「伝えるスキル」】 ◆伝えるスキル(EQ、肯定表現) ◆伝え方5ステップとフィードバック ◆伝え方5ステップトレーニング(ペア・ロールプレイング) ◆現場・自身への落とし込み
5	【ティーチングスキル「質問スキル」】 ◆質問の意義と種類 ◆質問の役割1:考えるトレーニング ◆質問の役割2:視点の切り替え、行動促進 ◆質問置き換えワーク(個人、グループワーク) ◆現場・自身への落とし込み

2

【目的とカリキュラム確認】

「本日の目的と内容を確認しましょう。1分時間を取るので、実施内容を確認いただき、気になる項目、特に意識して学びたいという項目をマーキングもしくはチェックしてみてください」

1分後

「ありがとうございます。本日の目的は、ティーチングを行うにあたり、正しく教える流れやポイントの確認と理解ですが、大きく5つの項目に分けています。また、研修はどうしても一般論になるので、それを現場や自分の業務でどうするか落とし込む必要があります。ただ、それを受講しながら実施するのは難しいので、5分程度になります。それぞれ落とし込みを行っていただく時間を設けています。翌日から実践できるようにうまく活用していただけると幸いです」

指導育成の原理原則

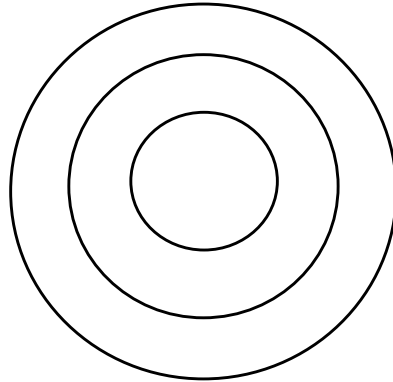
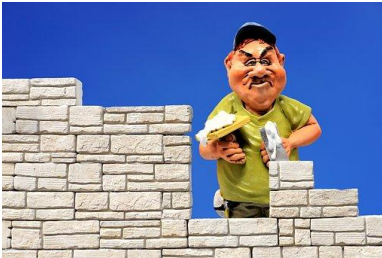
■ 常に意識しておくこと

全体像、背景、
→ 共感や前向きな行動を引き起こす

全体像の大切さ事例: カフェ

伝え方: ゴールデンサークル理論

背景・意義・目的の大切さ事例: レンガ職人



3

【常に意識しておくこと】

「テキストを確認しましょう。四角囲いの中に記載しているとおり、指導育成において指示や依頼をする際には、
ということが大切です」

イメージ1: 3人のレンガ職人の事例を共有

→ 「一人目: レンガを積んでいる、二人目: 壁を作っている、三人目: 教会を作っている」
異なる

イメージ2: マーケティングコンサルタントのサイモンシネック氏が提唱した
ゴールデンサークル理論を共有

『
日常でありがちなのが、『WHAT何をしなさい』『HOWこのようにしなさい』で終わる指示です。しかし、それだと
言われたことしかできない人間になります。そこで、順序を
逆にして、
。ティーチングは、教えるスキルですが、これをやる、あれをやる、このようにやる、で終わるのではなく、
、と伝えることを覚えておきましょう』

事例紹介:

「電話がなったら
→ 「
「

だから」では、前向きに動けない
」

成長スピードが上がる」
仕事ができやすくなる、

指導育成の原理原則

■ ワーク1:相手理解

1. 新人として入社したばかりの時、仕事に対してどんな思いや感情を抱いていたか

2. 時はどんな時

3. 時はどんな時

4

【相手理解】

「ティーチングを行う相手は知識やスキル、経験が無いもしくは浅いという状況です。その相手が、

。そこで、どんな時にどんな気持ちになるのか、自分自身を振り返り、他の人の意見と共有することで、客観的にティーチング対象者の気持ちを把握することを行います」

＜ワーク案内＞ ワークシート1ページを確認ください。

- ・ワークの流れは、個人ワーク、ペア(グループ)共有で進めます。
- ・設問1は、皆さんが学生から初めて仕事についた1社目でどうだったかを書いてください。
- ・設問2, 3は皆さんが1社目に入社して1、2年目の若手だった時にどうだったかを書いてください。

ワーク実施

＜ワーク後＞

- ・各ペアもしくはグループで出た内容を共有
- 「設問1は大きくまとめると ですね。(実際に出了意見を共有)
- 設問2、3は皆さんのシートにはないのでスクリーン(画面)を確認いただきたいのですが、大きく3つに分類されます。(実際に出了意見も共有しながら、次のページを共有)」

ティーチングの理解

5

【項目案内: ティーチングの理解】

「次は、ティーチングの理解です。ここでは、スキルに入る前のポイントとして、ティーチングとコーチングの違いを確認し、ティーチングを行うに際して意識しておく3つのポイントを確認します」

ティーチングの理解		
■ ティーチングとコーチングの違い		
	ティーチング	コーチング
目的	知識やスキルの習得、向上	問題や壁に直面した際に、自分で意思決定や解決ができるようする
内容	指示する、正解を教える、方法を教える、アドバイスする	一緒に考える、考えさせ、答えを引き出す支援
実施が有効な時	育成対象者が知識やスキル、経験が無い、浅い不足している場合 ・新入職員に基本的な仕事を教える時 ・ 教える時 ・手順が決まっている業務を教える時	育成対象者が知識やスキル、経験が豊富、深い場合 ・対象者に十分な解決能力がある時 ・ が ・できていない時 ・ 時
手法	1. 説明する: 相手が分かる言葉で明確に、背景や必要性も含めて説明 2. やってみせる: 目的は 実施 3. させてみる: 「できなくて当然」という意識口出しせずに見守る 4. 確認・フィードバック	1. 傾聴: 状況、困りごと、必要なヒントの確認 2. 質問: 目的に応じて考えさせる質問を実施 3. 承認: 「自ら考えた」「決めた」「解決できた」を提供 4. アクション確認: 自立・成長につなげるためにアクションプラン、実行の確認
メリット	答えや知識を直接教えるため、内容を理解させやすい	相手の積極的な姿勢を引き出せる 自分で考え、行動できる自立につながる
課題	・モチベーションが上がりづらい ・ ・	・ ・

6

【ティーチングとコーチングの違い】

「2分間、時間を取るので、まずは各自目を通してください。項目ごとにティーチングとコーチングを比較しながら確認をお願いします」

2分間個別確認

「ティーチングとコーチングの違いを一言で言うと、ティーチングは、
、コーチングは
と覚えておいてください。初めて実施する場合、
がティーチングです。」

赤字部分を特に注意ということで共有
手法4: 確認、
促進されます。逆に、

することになりま

す」

例えば、仕事を教えた部下後輩が非効率なやり方を行っているとします。そこで、
『
』と具体的に正し
いやり方をアドバイスするのがティーチングです。一方、『
』と考えを引き出しながら改善に導くのがコーチングです」

ティーチングの理解

■ 意識ポイント1: 双方のストレスを軽減し、早期成長につなげる

<事前準備>

1. 教える業務の棚卸
2. 教える手順の整理:
3. 教えるツールの用意: マニュアル、動画など ※

<ゴール設定と共有>

成長イメージ(一人前のイメージ、一人前になるまでのスケジュール)の共有

<仕組み化>

報連相、モチベーションや業務を日々確認できる仕組みをつくる ※
→ フォーカス

7

【意識ポイント1: 双方のストレス軽減、早期成長につなげる】

「ここからは、ティーチングを行う際に意識しておくポイントを3つお伝えします」

<事前準備>

「前ページに、とありました。
つまり、正しいことを効率よく教えられるように、教える内容を整理し、どう伝えるか準備をしておく必要があるということです。皆さんは、既に知識やスキル、経験があるので、
ということ意識して、可能であれば他の人に聞いてみるなどして、準備しておきましょう」

<全体像、ゴール設定と共有>

「ティーチング対象者は、知識、スキルがないため、一人前になるまでは、基本的に新しいことばかりを覚え、地味で地道なことを日々繰り返すことになります。

モチベーションが下がっていきます。それを防ぐために、
を共有
しておくことが有効です」

<仕組み化>

「どの業界、どの企業でも1年目や2年目のフォロー研修であがってくるのが、報連相をどのタイミングでどう行えばいいのか難しかった、という声です。それを解決するために、

で行うようにしましよ
う」

ティーチングの理解

■ 意識ポイント2: 迷わせない

「伝わった」につながる指示の出し方

【ポイント】

1. 共通言語
2. 明確さ
3. 具体性

<ワーク:実務で考えてみる>

例)

できるだけ早く ⇒ 月曜日の15時までに、15分で

真心をこめて接客しなさい ⇒ ・
・

相手としっかりコミュニケーション ⇒ ・
・
・

8

【意識ポイント2: 迷わせない】

「ティーチング対象者は、知識、スキル、経験が無いもしくは浅いため、迷わせないように伝えることを意識しておく必要があります。伝える際のポイントを確認しておきましょう。

■ 共通言語

知識がないので、専門用語や略語はわかりません。

同じ言葉でも、業界や企業によって意味するものが異なります。専門用語、略語を一般的な言葉に置き換えるか、そのまま伝えるのであれば、意味を説明するようにしましょう

■ 明確に

教わる側からすると、『 』、『 』、『 』といったあいまいな表現は不安につながります。また、どちらにしましょうかと質問した際に、『 』と返すと、判断に迷うので手が止まります。明確に伝えるようにしましょう。だからこそ、先程お伝えした事前準備は大切です。

■ 具体的に

『これぐらいわかるでしょ?』という考え方は一切捨てましょう。抽象的な言葉は、解釈が人によって異なるため、期待と結果にギャップが発生します。できるだけ、具体的に伝えるようにしましょう。

<ワーク>

では、実務の中でどう具体的に伝えればいいか考えてみましょう。参考事例を共有します。

例) 介護施設「移動してもらう際、いたくなくように」 →
「移動してもらう際、
移動してもらう」

「車いす散歩は注意が必要」 →
「車いすで散歩する際、
ながら行う」

気をくばり

ティーチングの理解

■ 意識ポイント3:理解度の確認

「わかった」と言ったのに、できていないケースへの対応

<要因>

- ・
- ・
- ・わかっていたが、知識やスキル、経験不足



<対策>

初めて: やってみせる、やってもらう、フィードバック

※「やってみせる」が大切
「わかりました！」で終わらせない

STEP1:

STEP2:

9

【意識ポイント3:理解度の確認】

「教えた後に『わかった?』と確認すると『わかった』と言ったにも関わらず、できていないケースがあります。そうなる要因がありますので確認しておきましょう。

<要因>

1つ目: 二つの理由があります。

一つは、本人の理由で、

確認できない

ケース。もう一つは、皆さん側の理由で、

ケースです。一度これをやってしまうと、部下後輩は

怖くて「わかりません」と言えなくなります。

2つ目: 知識、スキル、経験が無い場合に、よく発生します。

3つ目: 最も厄介なケースです。知識、スキル、経験が無いもしくは浅いがために、

結果として正しいア

ウトプットになりません。結果、教える側、教えられる側、お互いにストレスになります。

4. 本当に理解はできていたけども、経験不足でできなかったというケースです。

いずれにしても、本人にとっても皆さんにとっても、いいことにはならないので、事前に対策をとって発生を防ぐことが求められます。

<対策>

実施してもらう前に、

ことです。

STEP1:

してもらい

ます。

STEP2: 実施するにあたり、

説明してもらいます。

※更に理解度を高める場合は、

、部下後輩の集中度も高まります。