
**部下後輩に仕事を正しく教える
ティーチング研修**

指導育成の原理原則

2

【項目案内: 指導育成の原理原則】

「ティーチングは、指導育成における一つのスキルです。ティーチングの手法だけに囚われてしまうと、視野が狭くなるため、まずは指導育成の原理原則について確認しておきましょう」

■ 常に意識しておくこと:イメージ

「今から
これを持って行って」
に

3

【常に意識しておくこと】

「指導育成を行うにあたり、常に意識をしておくことがあります。
まず、イメージをつかんでいただくために、一つ事例を出すので、
皆さん考えてみてください」

スライド表示

「皆さんが働いている先の出先が福岡（実施先から遠方の地域を設定）
にあるとします。

、皆さんの日常の
現場で、似たようなやり取りがなされていませんか？

このやり取りでお伝えしたいのは、
です」

指導育成の原理原則

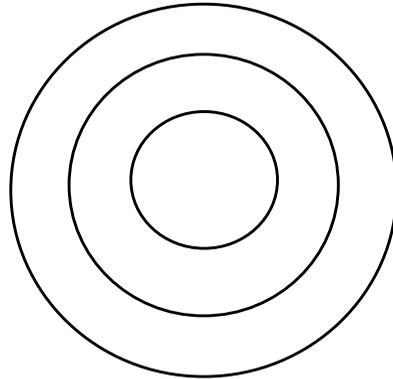
■ 常に意識しておくこと

→ 共感や前向きな行動を引き起こす をセットで伝える

イメージ1. レンガ職人



イメージ2. ゴールデンサークル理論



4

【常に意識しておくこと】

「テキストを確認しましょう。

必要です」

伝えるということが

イメージ1: 3人のレンガ職人の事例を共有

「
」 → それぞれの意欲もレンガ積の質も働き方も異なる

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

『

』

「ティーチングは、

覚えておきましょう」

事例紹介:

「電話がなったら素早く出なさい。新人なんだから」では、前向きに動けない

→ 「早く出ること
」
「早く出ること

」

指導育成の原理原則



時 /

時

【自分自身】

プライベート問題(家族、恋人)

体調不良

悩みがある

【
】

【環境(
)】

6

【

】

「

は、大きく3つに

分類されます。(3つの内容を共有)
ここで、フォーカスして頂きたいのは、

この点をもう少し、分かりやすく理解するため、『成長ステージ』という考え方を
確認しておきましょう」

■ 成長ステージ初期の遂行意欲に対するサポート

<ステージ1>

- ・ビジョンやミッション、指針を示す
- ・

<ステージ2> → 「集中できない、苦しい、つらい、嫌だ」への対応

- ・相談にのる(相談しやすい環境で)
- ・
- ・
- ・
- ・

【成長ステージ初期の遂行意欲に対するサポート】

「ステージ1では、会社や組織のビジョンやミッション、
を説明します」

「ステージ2では、ワークの2、3で確認した『
』への対応となります。

「
」が必要と
なります」

「いかがでしょうか。ティーチングという言葉に引っ張られると、業務の
やり方を教える、指示するということに終始してしまいが、
覚えて

おきましょう」

指導育成の原理原則

■ 指導育成コミュニケーションポイント

- 全体 ⇔ 個: →
- 抽象的⇔具体的: →
- 確認(質問受付): →
- 事実確認: →
- 意思・情熱: →

9

【育成コミュニケーション】

「次は、指導育成におけるコミュニケーションポイントを確認しておきましょう。チェックボックスにしているので、話を聞いて自分が意識する必要があると認識したものはチェックしておきましょう」

<解説>

全体⇔個:

紹介します。

抽象的⇔具体的:

有効です。

確認(質問受付):

行うようにします。

※ただし、相手に知識、スキル、経験がない場合、

。

事実確認:

意識しておきましょう。

意思・情熱:

意識しておきましょう。

■ 指導育成コミュニケーションポイント(全体↔個):イメージ

カフェで接客を担当していました。
接客は覚えたので、厨房に入って作る担当になりました。

あります。

提供する必要が

モーニングセットを作るプロセスは以下です。

ゆで卵：
トースト：
コーヒー：

10

【指導育成コミュニケーションポイント(全体↔個):イメージ共有】

「では、全体像を伝える必要性を確認しましょう。
皆さん、カフェで働いていると想定してください。

です。

モーニングセットを作るプロセスは次のようになっています。
一つ一つは、そんなに難しくありません。

出来立てを目当てに来たお客様の失望をまねき、
評判が下がり、お客様が減ることにつながっていきます」

指導育成の原理原則

■ ワーク2:現場・自身への落とし込み

【今まで/研修での気づき】

【明日から】(スタンス、具体的アクション)



11

【現場・自身への落とし込み】

ワークシート2ページ

「指導育成の原理原則については、以上となります。実践につなげるために、お伝えした内容を振り返り、自社、自部門、現場で意識すること、具体的なアクションの書き出しを行います。

左側には今までの考え方やスタンス、もしくは研修で気づいたことを書き、右側は明日以降の考え方、スタンス、実践する具体的なアクションを書きます」

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		
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
対象者/ 実施時	知識やスキル、経験が無い、浅い、不足している場合 ・ ・ ・(年次・経験関わらず)相手にとって全く初めての業務を教える	知識やスキル、経験が豊富、深い場合 ・ ・ ・
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 3. やらせてみる: 「 実施 」という意識見守る 4. 確認・フィードバック	1. 傾聴: 2. 質問: 目的に応じて考えさせる質問を実施 3. 承認: 4. アクション確認:
メリット		
課題	・ ・ ・継続し過ぎると、受け身な姿勢になる	・ ・

12

【ティーチングとコーチングの違い】

「2分間、時間を取るなので、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、

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」

<ポイント共有>

赤字部分を漏れがちということで共有
手法4:

ことになります」

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.
- 2.
- 3.

<全体像、ゴール設定と共有>

・

<仕組み化>

・

→

仕組みをつくる

13

【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>

「

、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となります。すると、

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行えばいいのかわかなくて、という声です。

行うようにしましょう」

■ 3原則を邪魔する要素と意識ポイント

【ブロックング】

自分の感情
思いこみ、自己解釈、憶測、想像、深読み
話をそらす、自分の意図・期待する方向に誘導する

→

【間】

話し手が考えているのに、待ちきれず話す
話し手が話している途中で遮って話す、話を奪う

→

【非言語コミュニケーション】

言語 7%
非言語 93%（視覚:表情・動作、聴覚:声のトーン・スピード）

→

【3原則を阻害する要素と意識ポイント】

「ここでは、3原則を邪魔する要因と意識しておくポイントを確認します。思い当たるものがある場合は、チェックしておきましょう」

■ ブロックング

- ・自分の感情:
- ・思い込み~深読み:
- ・話をそらす~:

では、ここで思い込みや自己解釈のイメージを確認してみましょう。 → 次のページ表示

■ 3原則を邪魔する要素と意識ポイント:ブロッキング

「え？私ですか？」

15

【ブロッキングイメージ】

「その部下
後輩が答えた内容を表示します。
その内容を見て、皆さんはどう受け止めたか考えてみてください。

→ 表示、受講者にどう受け止めたか確認

これは、2パターンの解釈がありますね。
一つは、

ですね。

もう一つは、

ですね。

もちろん、

、注意しましょう」

■ 傾聴技法:イメージ

「会議で

です」

繰り返し

言い換え

感情の反映

【傾聴技法:イメージ】

「皆さんのところに、ある部下が相談に来たとします。その部下は
次のように話しました。

この相談に対し、技法を活用すると

→繰り返し「」
→言い換え「」
→感情の反映「」
」

伝えるスキル

■ 伝え方で結果が変わる:イメージ

朝礼後に、上司から、膨大な事務処理を「今日中に終わるように」と指示された。
通常業務のあるので、残業になりそうだ。
それでも、今日中とのことなので、優先順位を上げて懸命に取り組んでいた。

15:00になり、就業時間残り3時間の段階で、処理する量はまだ半分残っている。

そこに、上司がやってきて声をかけた。



【伝え方で結果が変わる:イメージ】

「まずは、ティーチングを行う際のスタンスとして持っておいていただきたい、『伝え方で結果が変わる』ということについて確認します。
皆さん、部下後輩になって考えてみてください。

みてください。

、どちらが前向きに取り組めるか考えて

パターン①

パターン②

いかがでしょう。 が、前向きに取り組めそうではないですか？
伝えたいメッセージは「早くやれ」ですが、

。

同じメッセージなのに、伝え方で結果が変わるというのは、こういうことです。
では、何故、そうなるのかを確認しましょう」

伝えるスキル

■ 伝え方の流れ

<伝え方5ステップ>

STEP1.

STEP2.

STEP3.

STEP4.

STEP5. やってみせる

⇒ させてみせ、フィードバック

■ フィードバック

目的	気づきを促し、意識や行動の改善を図る
手法	
ポイント	<ul style="list-style-type: none">・・・・改善点は絞り込む(多くあっても、伝え過ぎない)

18

【伝え方の流れ、フィードバック】

「では、具体的なティーチングの進め方を確認します。感覚としてつかむために、後程ロールプレイングでトレーニングを行います」

■ 伝え方の流れ

STEP1. 「

例)

確認できます」
確認を

「STEP2, 3, 4は、これまで説明してきた内容を盛り込みながら進めます。STEP4はその後フィードバックを行います」

■ フィードバック

「フィードバックとは、
とです。ティーチングで指示したことや目標として設定したことは、必ず振り返りとフィードバックを行います。以前にもお伝えしましたが、必要だからです」

<ポイント>

・ :

ようにしましょう」

伝えるスキル

■ 伝え方トレーニング

実施目的:「伝え方」の手順を経験し、ティーチングにおいて、自身が注意すべきポイントを認識する

実施内容:下記のいずれかを一つ選択して実施

- ①
- ②
- ③

<実施フロー>

1人が指導役(教える)、1人がメンバー役となり、実施

1. 業務設定
2. 伝え方5ステップに沿って考える(5「やってみせる」は割愛)
3. ロールプレイング一回目実施
4. ワークシート記入
5. ロールプレイング二回目実施
6. ワークシート記入
7. フィードバック

19

【伝え方トレーニング】 内容は、ここだけの話に留めて、他言しない

「では、トレーニングとしてペアでロールプレイングを行います。指導役と部下後輩役になって実際に何かを教える流れを体感します。ティーチングが目的なので、どちらも指導役を行っていただきます」

→ 目的、実施内容を共有

→ 実施フロー説明

「ワークは

を行います」

→指導役①の欄記入

→ロールプレイング1回目実施

「トレーニングなので、いつもと同じやり方ではなく、伝える5ステップを意識して実施をお願いします」

→シート記入

指導役は

を記入、部下後輩役は

を記入

→ロールプレイング2回目実施

を記入、部下後輩役は

を記入

→フィードバックは、

から。1回目のフィードバックが終わったら、2回目の

フィードバックを実施