

指導育成の原理原則

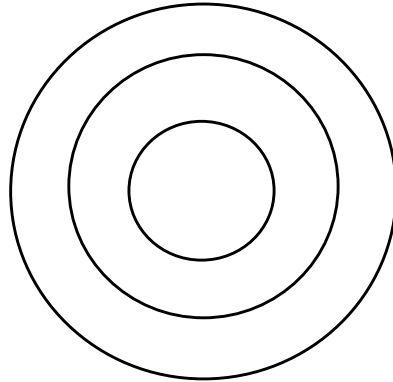
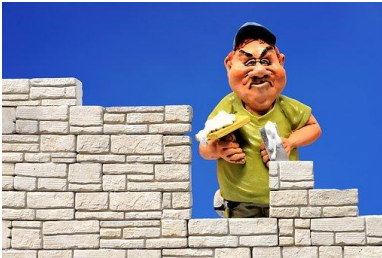
■ 常に意識しておくこと

全体像、背景、意義、目的(何故、何のために、何につながる)をセットで伝える
→

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



1

【常に意識しておくこと: 背景・意義・目的】

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」
→ 行っている作業は全く同じだが、それぞれの意欲もレンガ積の質も働き方も異なる
意義や目的を理解していることで、動き方が変わる

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、

』

と伝えることを覚えておきましょう」

仕事によせて考えてみましょう。

昔職場でよくあったケースで「新人だから一番に電話に出なさい」という指示がありました。
これをWHYから伝えてみます。

→ 「

」

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、何のために、何につながるから、これをやろう、このようにやろう、と伝えること覚えておきましょう」

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		
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 ・ ・ ・	育成対象者が知識やスキル、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: 3. させてみる: 4.	1. 2. 3. 4.
メリット		
課題	・モチベーションが上がりづらい ・ ・	・ ・本人のレベルによってアウトプットの差が発生

2

【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

です。

赤字部分を特に注意ということで共有

手法4:

、正しい行

動が促進されます。逆に、

気付くことができないため、それらを継続することになりま

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。その状況に対する伝え方の違いを確認しておきましょう。

ティーチング:「

。

コーチング:「

？」

と本人の考えを引き出しながら改善に導く。

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.
- 3.

※教えられる側になりきって考える

<ゴール設定と共有>

の共有

<仕組み化>

できる仕組みをつくる ※期間限定

→

3

【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、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、『
つまり、正しいことを効率よく教えられるように、』とありました。

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、

有効です」

<仕組み化>

「どの業界、どの企業の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ょう」

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.
3. 具体性

＜ワーク: 実務で考えてみる＞

今までの伝え方:

↓

今後の伝え方:

例)

できるだけ早く ⇒

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 ⇒

傾聴スキル

■ 傾聴技法

<効果的な傾聴を行うための技法>

最小限の励まし：あいづち、うなずき、アイコンタクト

【繰り返し】

話に出てきた
言葉を、聴き手
がそのまま繰り返して言う

【言い換え】

話されたことを、
聴き手の言葉
で表現しなおす

【感情の反映】

話し手の話から、
そのときの感情
を推しはかり、
確認する

【要約】

それまでの話
をまとめる

<傾聴技法を活用する効果>

- ・相手の話を促進する
- ・都度、確認を図ることで誤った解釈・理解を防ぐ
- ・お互いの認識のレベルを合わせる
- ・感情の反映を行い、確認することで話し手に「深く理解してくれている」「共感してくれた」という思いや安心感を与える
- ・話し手と信頼関係を築くことにつながる



5

【傾聴技法】

「では3原則をふまえ、相手が伝えたいことをしっかり受け止め、ブロッキングを防止し、信頼関係を構築するための傾聴技法を紹介します」

1. 傾聴技法説明

2. 効果説明

では、実際に、先程の会議の事例で確認します。

■ 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。
通常業務もあるので、残業になりそうだ。
それでも、今日中とこのことなので、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。皆さんの上司から、朝礼後に膨大な事務処理を渡され、今日中に終わるようにと言われました。他の業務もあるので、残業確実ですが、それでも、今日中とということで、優先順位を上げて懸命に取り組んでいました。15時になり、就業時間残り3時間というところで まだ半分残っています。そこに上司がやってきて声をかけられました。今から2パターンお伝えするので、どちらが前向きに取り組めるか考えてみてください。

パターン①

。

パターン②

。

いかがでしょう。②の方が、前向きに取り組めそうではないですか？

、当然アウトプットも異なってきます。

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

■ 伝え方トレーニング

目的:「**伝え方**」及び「**フィードバック**」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

内容:自由

参考 ① 自社における業務報告・引継ぎ報告のやり方 / ② ゲーム、スポーツ、趣味

<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. 伝える内容及び伝え方の準備 (伝え方5ステップの1~4イメージ)
2. ロールプレイング一回目実施
実施、ワークシート記入、フィードバック
3. ロールプレイング二回目実施
実施、ワークシート記入、フィードバック

7

【トレーニング】

「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」

・目的、実施内容を共有:目的は、上手にやることではなく、流れをつかむこと、自身の課題を確認することにあります。

・教える内容は自由です。イメージが湧きづらければ、業務報告や引継ぎ報告のやり方でもいいですし、それもイメージがわきづらければゲームやスポーツをやったことない人に教えるということでも構いません。

・実施フロー説明

では、ロールプレイングの準備にあたり、イメージを共有しておきます。
(次のページ表示)

質問スキル		
■ 質問の意義 1. ダメな育成者： 2. 普通の育成者： 3. 優秀な育成者：		
■ 質問の種類とポイント		
	オープンクエスチョン	クローズドクエスチョン
特徴	自由に回答できる	YES、NOもしくは一言で回答する
メリット	・対話が発展しやすい ・	・答えやすい、 ・聞きたいことをダイレクトに確認できる
デメリット	・答えづらい →疑問詞をうまく活用する When、Where、Who、What、Which、Why、How	・対話が発展しない ・ ・
事例①	「映画どう？」 →	「映画好き？」
事例②	「 ?」 →	「 」 「 」
📖 ティー칭時の活用ポイント ・オープン質問の活用(特にHOW)で上手いかわいときは、クローズドへの切替や疑問詞を活用 ・過去や現在に対するWHYは 変換する		

8

【質問の意義、種類、ポイント】

■質問の意義:「人材育成の例えとして、魚釣りが事例に挙げられます」→ 魚釣り表示

- ダメな育成者:新人・若手の代わりにやってあげる
⇒ 一見親切、本当は不親切。自分でできるようにならない

ようなケース

- 普通の育成者:これがティーチングです。知識、スキル、経験が無い、浅いメンバーには、教える必要があります。ただ、いつまでもこれに留まると育成にはならず言われたことはできるが自分で考え工夫して動くことができない人間になる
-

「ティーチングにおいては、2の実践ですが、
質問です」

■質問の種類

「質問の種類を確認しておきましょう。質問には、クローズドクエスチョンとオープンクエスチョンの2種類があります。まずは、1分時間をとるので、内容を確認してください。クローズドは答えやすい反面、会話が進展しない、オープンでは自由な回答を得られる、会話が進展しやすいが、広すぎると答えづらいという側面があります。そこで、疑問詞を加えるのがお勧めです。

事例確認:

<ティーチング時の活用ポイント>

1.HOW:

オープン、ク

ローズドを使い分けましょう。

2. WHYは

⇒

」 → どちらも原因確認に意識が向く

質問スキル

■ ワーク5: 質問置き換え

過去の指示やアドバイスを振り返り、考える訓練、切り替え・行動につながる質問に置き換えましょう。

【過去の指示やアドバイス】

【考えるトレーニングとしての質問 もしくは 切り替え・行動につながる質問】

10

【質問置き換えワーク】

「では、まとめのワークです。ここまでは一般論だったので、より現場で活かせるように、皆さん自身の事例で考えてみます。

過去に皆さんが実際に行った指示やアドバイスを、質問に置き換えます。例えば、ミスのない書類提出の事例であれば、

。このような形で、過去に実際に行った内容を思い出して、それを本人が考えるもしくは本人が視点を切り替え行動に移れる質問に置き換えてください。

尚、

形で記載してください。

個人ワーク、グループ共有

※時間に余裕があれば、いくつかのグループに発表してもらおう。

それにあたり、グループ内でいいなと思うもの、他グループに共有したいという事例を一つ選んでおいてもらう

＜共有後＞

ありがとうございます。実際の皆さんの職場における事例なので、参考になったのではないのでしょうか。いいなと思ったものは、ぜひご自身でも活用してください。