

---

# 後輩に仕事を正しく教える ティーチング研修

## 【目的】

、ティーチングで活用するスキルを学ぶ。

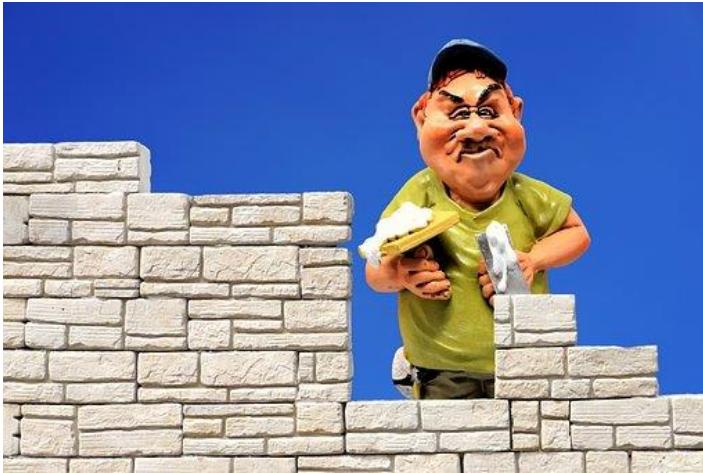
	内容
1	<b>【指導育成の原理原則】</b> ◆常に意識しておくこと                      ◆相手理解(個人ワーク、グループ共有) ◆成長ステージ                                      ◆コミュニケーション ◆現場・自身への落とし込み
2	<b>【ティーチング理解】</b> ◆ティーチングとコーチングの違い ◆ティーチング意識ポイント    ①双方のストレス軽減と早期成長支援    ②迷わせない    ③理解度確認 ◆現場・自身への落とし込み
3	<b>【ティーチングスキル「傾聴スキル」】</b> ◆傾聴とは、3原則                      ◆3原則を邪魔する要因と対策 ◆傾聴姿勢と傾聴技法 ◆現場・自身への落とし込み
4	<b>【ティーチングスキル「伝えるスキル」】</b> ◆伝えるスキル(EQ、肯定表現) ◆承認、ほめ方                      ◆指導、叱り方 ◆伝え方の流れとフィードバック ◆伝えるスキルトレーニング(ペアワーク)                      ◆現場・自身への落とし込み
5	<b>【ティーチングスキル「質問スキル」】</b> ◆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 ◆質問スキルトレーニング(個人ワーク、グループ共有)                      ◆現場・自身への落とし込み

## ■ 常に意識しておくこと

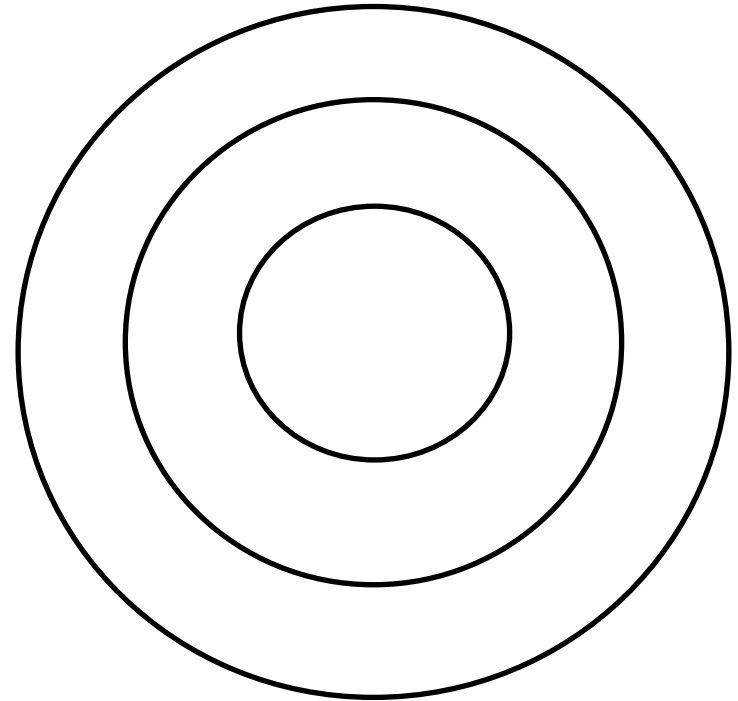
→ 共感や前向きな行動を引き起こす

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



## ■ 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

3. 時

## ■ 仕事に集中できなかった時 / 仕事が苦しい、つらい、嫌だと思った時

【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(  
)】



## ■ 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>

→ 「

」への対応

- ・相談にのる(相談しやすい環境で)
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

## ■ 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: →



### ■ 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。

そのカフェでは、

あります。

**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:

## ■ 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 ・ ・ ・	知識やスキル、経験が豊富、深い場合 ・ ・ ・
手法	1. 説明する: 2. やってみせる: <b>目的は</b> 3. やらせてみる:「 4. <b>確認・フィードバック</b>	1. 傾聴: 2. 質問: 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	・ ・

説明  
に実施  
という意識  
見守る

## ■ 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>

- 

→

## ■ 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.
- 2.
- 3.

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 ⇒

お客様としっかりコミュニケーション ⇒

## ■ 傾聴スキル

**傾聴：相手が話す言葉に耳を傾け、心を傾け真剣に聴くこと**

### <ロジャーズの3原則>

話し手に安心して話してもらうために必要な要素

自己一致	無条件の肯定的関心	共感的理解
<p data-bbox="177 791 614 888">相手に対しても、自分に対しても真摯な態度</p> <p data-bbox="471 1096 622 1139">にしない</p>	<p data-bbox="749 791 1163 933">相手の話を善悪や好き嫌いの評価を入れずに聴く</p> <p data-bbox="900 1096 973 1139">聴く</p>	<p data-bbox="1317 791 1754 985">話し手の立場に立って相手を感じていること、考えていることを、できる限り正確に知ろうとする</p> <p data-bbox="1317 1145 1425 1188">とする</p>

## ■ 3原則を邪魔する要素と意識ポイント

### 【ブロッキング】

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）

→

## ■ 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

【繰り返し】

繰り返して言う

【言い換え】

しなおす

【感情の反映】

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>

- ・ 誤解を防ぐ
- ・ 不安感を減らす
- ・ 安心感を与える
- ・ 築くことにつながる