

¿ E-2 コーチングとティーチング

(2017年4月)

公益社団法人 日本理学療法士協会 生涯学習課

目次

- コーチングとティーチング
- コーチング
 - コミュニケーションとは
 - コミュニケーションスキル
 - GROWモデル
- ティーチング
- タイプ別の接し方

学習目標

- 課題達成や問題解決するための方法を学ぶ。
- コーチング・ティーチングを学ぶ

コーチングとティーチングの違い

• コーチングとは

- 質問型コミュニケーションで、自主性を尊重して自ら考 えさせる。
- 自分の中にある資源から答えを引き出し、自己決定や 自己解決を支持すること。

ティーチングとは

- 知識や経験をもとに指示や助言を与えること
- 情報を持っている人が情報を知らない人に情報を伝達 すること

コーチングとは

• コーチング

- 質問型コミュニケーションで、自主性を尊重して自ら考えさせる。
- 自分の中にある資源から答えを引き出し、自己決定や自己解決を支持すること。
- コーチング=コミュニケーションスキル+プロセス(GROWモデル)

コミュニケーションスキル=環境設定+傾聴+承認+質問+提案

GROWモデル=G(目標)+R(現実)+R(資源)+O(選択肢)+W(意志)

コミュニケーションとは

言語的コミュニケーション(バーバルコミュニケーション): 会話や文字など言語的なコミュニケーション

非言語的コミュニケーション(ノンバーバルコミュニケーション):

顔の表情や声の大きさ、視線、身振り手振りジェスチャーなどによる コミュニケーション



コーチングの原則

- 答えは相手の中にある。
- 相手の味方になる。
- 相手の自主的な行動を促す。

コミュニケーションの5つの基本スキル

基本スキルを使用することで、相手の頭の中が整理され、問題を阻む障害や優位性がはっきりとして 戦略を立てて行動を起こすことができるようになる。

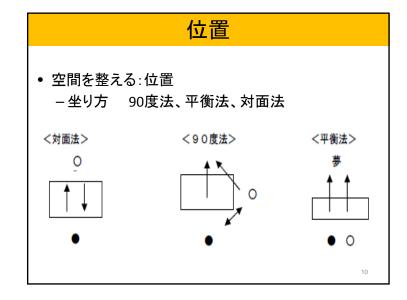
- 基本スキル
 - -1、環境設定
 - -2、傾聴
 - -3、承認
 - -4、質問
 - -5、提案

1 環境設定のスキル

周りの環境を整えることで、個人の働きかけを効果的にする。ラポール(親密感)を生み出すためには、安心・安全な場づくりが必要。

- 時間を整える:時間の始まりと終わりを決める
- 体を整える:『聴く』ことに集中する。
 - 深く、ゆっくりと息を吐き、話を口を挟まず、最後まで聴こうと意識を相手に集中させる。
- 空間を整える:位置と距離の関係(次のスライド)

距離 • 空間を整える: 距離 - 適度な距離 70cm~150cm 相手との ふつうの 距離感を つき合いなのに なれなれしい つかもう 近すぎる あなたといると いつも いい感じ 70cm~150cm 親しい仲なのに よそよそしい



2 傾聴

こちらの知りたい情報ではなく、相手の話したいことを 関心・共感を示し集中して聴く。

•2-1:ラポール

•2-2:積極的傾聴法

●2-3: 反映的傾聴法



2 傾聴

2-1 ラポール

ラポール(親密感)とは、お互いに信頼関係が形成された状態のこと

- 相互理解と調和のある関係
 - お互いの姿勢、仕草や振る舞いを合わせる
 - 声の調子や言葉遣い速度を合わせる
 - 呼吸のペースを合わせる
 - 感情を共有する

3

2 傾聴

2-3 反映的傾聴法

反映的傾聴法とは相手の話を相手が持っている感情につなげ、話し手が自分は受け入れられていると感じるようにする。

- 相手が持っている感情を言語化する。
 - 『とても辛かったのですね』
 - 『ワクワクして楽しかったのですね』

2 傾聴

2-2 積極的傾聴法

積極的傾聴法とは聴き手が相手の話を聴いていること を積極的に示すことを通して、相手が話を進めていくこ とができるように促すこと

- 相手の言ったキーワードをタイムリーに繰り返す。なるほど〇〇ですね。
- 相手の言ったことを要約して自分の理解が正しいかを確認する。
 - 要約すると○○ということですね。この理解でよろしいですか?

14

3 承認

承認とは、常に肯定的に受け止め、見て心に受け止めてたことを言葉にして受け止めること。

- 3-1:相手の存在そのものを認めるメッセージ
- 3-2:気持ちを伝えるメッセージ
- 3-3:勇気づけるメッセージ

3 承認

3-1 相手の存在そのものを認めるメッセージ

心で感じたことを言葉で伝えることが大切。信頼感や安心感につながる

- 感謝した気持ちを伝える
 - 『ありがとうございます』
- 観察したことを伝える
 - 『昨日は遅くまで残っていたんだね』
- 成果や成長を伝える
 - 『この前よりだいぶ上手になったね』
- 名前を呼ぶ
 - 『〇〇さん』(固有名詞で)

17

3 承認

3-3 勇気づけるメッセージ

視点をかえるだけで、伝わり方が違う。 状況をみながら使用すると有効

- 成果以上にその過程に焦点を当てる
 - 『努力したんだね。頑張ったんだね』
- うまくいっている部分に焦点を当てる
 - 『この部分がとても良く出来たと思いますよ』
- - 『手伝ってくれて助かったよ。ありがとう』

3 承認

3-2気持ちを伝えるメッセージ

主語が違うだけで、伝わり方が違う。

- あなた(YOU)メッセージ
 - あなたメッセージはあなたが主語で始まる。相手にとっては評価されていると受け取られる可能性があるので、使い方に注意が必要。
 - あなたは、とてもやさしいひとですね。
- わたし()メッセージ
 - 私メッセージは私が主語で始まる。私が思っている事実を伝えるので、相手は言葉を受け取りやすい。
 - 私は、あなたが、とてもやさしいひとだと思います。
- わたしたち(WE)メッセージ
 - 私たちメッセージは私たちが主語で始まる。相手との一体感を生み出す伝え方。
 - 私たちは、あなたがやさしい人だと思っています。

18

4 質問

質問する側は相手の情報を把握でき、話し側は、 思考と感情が整理・明確化できる。 相手の中に考えを深めさせ、答えをみつけさせる。

- 4-1:開放・閉鎖型質問
- 4-2:未来•過去型質問
- 4-3:肯定 否定型質問

質問

4-1: 開放 閉鎖型質問

- 開放型質問
 - 相手が考えていることを自由に引き出す時に有効
 - 相手が自由に、いま思っていることや考えていることを話すことのできる質問
 - 『どんな目標がありますか?』
- 閉鎖型質問
 - 論点を絞ったり、決断を迫るときに有効
 - はい、いいえ、特定、限定、意志など引き出す質問
 - 『この企画を明日から始めることができますか?』

21

質問

4-3:肯定•否定型質問

- 肯定質問
 - 意識が前に向く。やる気がでる。
 - 『どうしたらこの仕事ができるようになりますか?』
- 否定質問
 - 質問の中に否定の言葉が入る。窮屈な感じで暗い気 持ち。
 - 『どうしてこの仕事ができなかったのですか?』

質問

4-2:未来•過去型質問

- 未来型質問
 - 未来に向かって動ける質問(未来型のある質問)
 - 『1年後はどうなっていたいですか?』
- 過去型質問
 - 相手の記憶をたどる質問(過去形の言葉)
 - 『これまでどのような考え方で働いてきましたか?』

22



:3

提案

相手が意見を求めている時などに、アドバイスをする。 提案は相手に選択権があり、選択権のない指示とは違う。

- 1、許可をとってから提案する。
- 2、具体的かつ明確に提案をする
- 3、相手の選択肢に加え、相手の考えの一つとさせる。

5

GROWモデル

- (GOAL)目標の明確化
 - 抽象的な大目標から具体的な中小目標
- (REALITY)現実把握
 - 本当の問題はなにか?
- (RESOURSE)資源
 - 目標のために使えるもの(人・もの・金・情報・時間)
- (OPTION)選択肢の創造
 - 無限の可能性を追求・ベストの選択肢を選ぶ
- (WILL)意志
 - やる気の確認・計画の策定

26

クイックコーチング(GROWモデル)

目標・課題の設定

⇒「やろうと思っているのに、思うようにできてないことはどんなこと?」

イメージを描く

⇒「それが上手くできたらどんな状態になるの?」

• 現状の把握

⇒「で、実際はどうなの?具体的に話して」

問題点の抽出

⇒「その現状を作っている原因を1つあげるとすると?」

選択肢や行動案

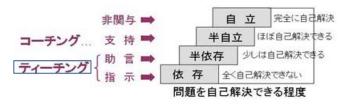
⇒「上手くいくために行動できることをあげてみると、何ができそう?」

実行する意思と約束

⇒「それはいつからどうやってやる?」

ティーチング

- 情報を持っている人が情報を知らない人に情報を伝達すること
- 知識や経験をもとに指示や助言を与えること



ティーチングとコーチングの使い分け

Copyright (C) Shigeki Suye

助言(消極的ティーチング)

- まず観察をして、『いま、やろう』・『やりたい』と 思っていることを言葉や表情・動作などから正 確に読み取り、助言を必要とするときまで口出 しをしない。
- 『しなさい』・『しましょう』・『してください』と言って 指示を出してしまわないように注意をする。
- 矢継ぎ早に助言をするのではなく、一言助言を したら、またしばらく見守る。
- 助言を無視されても不機嫌にならない。

指示(積極的ティーチング)

- どうにでも受け取れる曖昧な言葉ではなく、数字 や適切なたとえなどを使って具体的かつ明確に伝 える。
- 『どうしてそうするのか』という指示の理由も可能 な限り伝える。
- 先の見通しを伝える必要はあるが、先の先の指示まで一度に与えない。
- 指示が正確に伝わったか否かを質疑応答して確認する。
- 『そうそう』・『その通りです』などの言葉で、行動の 指示に則していたか否かを伝える。

ティーチング A: 難易度が高い目標に従事する能力の高い人 ⇒ コーチングが最も機能する B: 難易度が低い目標に従事する能力が高い人 ⇒ コーチングもティーテングも必要ない C: 難易度が高い目標に従事する未熟な人 ⇒ コーチングよりもティーチングが現実的 D: 難易度が低い目標に従事する未熟な人 ⇒ コーチングが機能する

タイプ別の接し方

相手の特徴にあわせることで、効果的なコミュニケーションがとれる。

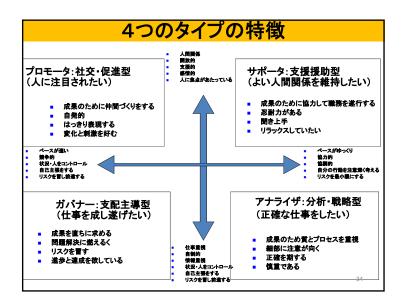
ガバナー(支配主導型) プロモータ(社交促進型) サポータ(支援援助型) アナライザ(分析戦略型)

- 人は同じではなく、特徴を持っている。
- 一人一人がすべての特徴を持っているので、4つの枠に当 てはめるものではない。その中の要素が目立つだけである。

支配主導型(ガバナー)

冬(状況)のような冷たさや厳しさで、目標に向かって突き進んでいく、意思の強さや責任感がある。

- 特徴
 - 行動的で自分の思い通りに物事を進めることを好む。
 - 過程よりも結果を重視する。
- 質問の仕方
 - 聞かせて欲しい。教えてほしい。相手を立てた表現が好まれる。
- 褒め方
 - 大げさに褒められるのが苦手。成功した事柄や成果を褒める。ただし1番が好きなのでこれも重要。
 - 『1番だね。』・『あなたに任すとさすがだね』・『すごい出来だね』



社交・促進型(プロモータ)

夏の強いエネルギーを受けて物事を育てる。明るく物事に向かっていく光輝く自分で演出できる。

- 特徴
 - アイデアマン
 - 自発的でエネルギッシュ
 - 好奇心が強く、楽しさこそ人生と思っている。
 - 飽きっぽく、長続きするのが苦手
- 質問の仕方
 - いろいろ話したいタイプ。肯定的に関わると乗って来るタイプ。『それで、それで』と促すように相槌をたくさんする。

- 褒め方
 - いろいろな褒め方を浴びせる。
 - 『すてき』・『最高』・『すごい』

支援・援助型(サポータ)

春のように穏やかに物事を進めていくタイプ。温かさを大 事に人間関係の芽を育てていく

• 特徴

- 人を援助することを好み、協力関係を大事にする。
- 人が好き。気配りに長けている。自分の感情は抑えがちで 人から認められたいという欲求が強い。

• 質問の仕方

- プレッシャーをかけたり、責任を感じさせる質問は、相手の 期待にそって答えてします。
- いつもありがとう。あなたがやってくれたからうまくいったな どの承認の言葉をかけると安心する。

• 褒め方

- 表立って褒められるのは苦手。認めてもらうことが大事。
- 君が居てくれてよかった。

分析・戦略型(アナライザ)

秋のイメージの思慮深さやクールさをかなえ備え、一つ のことを追求し成功していくタイプ

特徴

- 行動の前に多くの情報を集め、分析・計画を立てる。
- 物事を客観的に捉えるのが得意。感情は表に出さない。

• 質問の仕方

- 正確に伝えたいタイプなので、具体的に質問をする。
- これについて具体的に聞きたい。後で答えをください。と時 間を与える。

• 褒め方

- 何事も正確に行い、専門的なことをやらせると右に出るも のはいないタイプ。君にこのことを聞いてとても理解できた