



E-2 ティーチングとコーチング

(2015年4月)

公益社団法人 日本理学療法士協会
生涯学習課

1

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

2

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

3

ティーチングとコーチングの違い

- **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**
 - 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。

4

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)

5

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。

6

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



7

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

8

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。

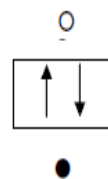
- 時間を整える: 時間の始まりと終わりを決める
- 体を整える : 『聴く』ことに集中する。
 - 深く、ゆっくりと息を吐き、話を口を挟まず、最後まで聴こうと意識を相手に集中させる。
- 空間を整える: 位置と距離の関係(次のスライド)

9

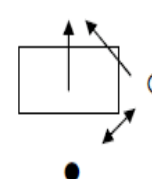
位置

- 空間を整える: 位置
 - 坐り方 90度法、平衡法、対面法

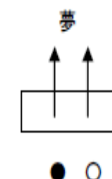
<対面法>



<90度法>



<平衡法>

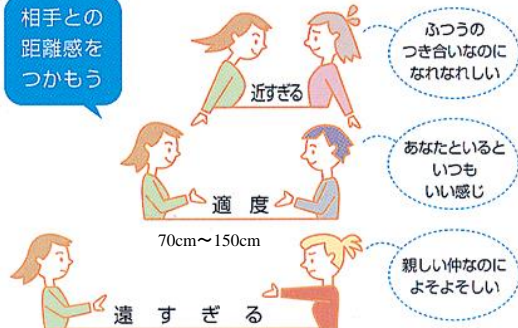


10

距離

- 空間を整える: 距離
 - 適度な距離 70cm~150cm

相手との距離感を
つかもう

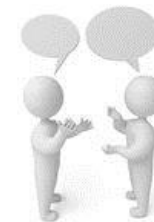


11

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



12

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

13

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○○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

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を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。
 - 『とても辛かったですね』
 - 『ワクワクして楽しかったですね』

15

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

16

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

3-2 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ため、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 (I) 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

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』
- 叱咤激励するよりも、貢献や協力を注目し、共感・感謝を伝える
 - 『手伝ってくれて助かったよ。ありがとう』

19

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

20

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

4-2: 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

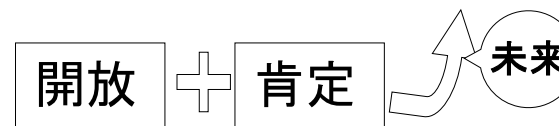
質問

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？』

23

質問



注意!

過去+否定
なぜ+You+否定 ⇒ 詰問で 出てくる答え = 言い訳・正当化

24

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。

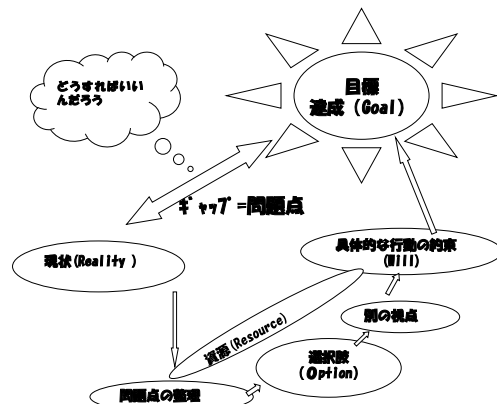
25

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？
- (RESOURCE) 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

GROWモデル



27

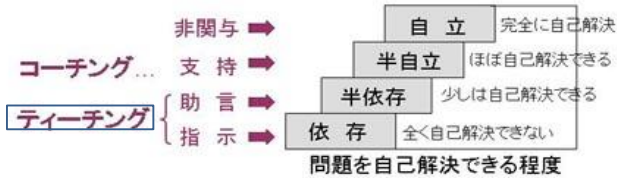
クイックコーチング (GROWモデル)

- 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、実際はどんなの？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？」

28

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 Suzui

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。

30

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、助言を必要としない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。

31

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チングも必要ない

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

	難易度
C	A
	能力
D	B

32

タイプ別の接し方

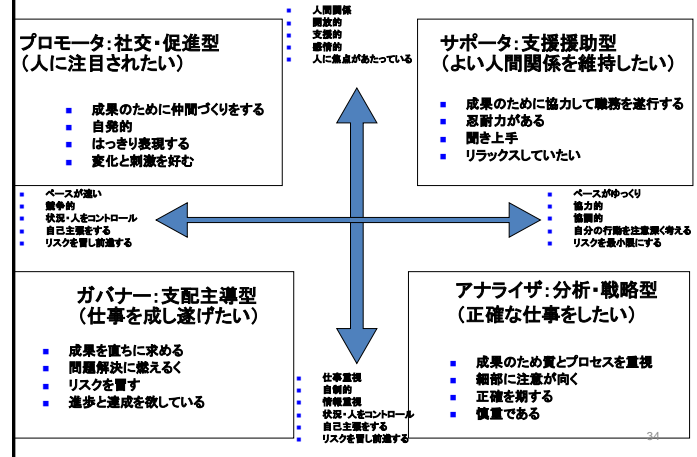
相手の特徴にあわせることで、効果的なコミュニケーションがとれる。

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。

33

4つのタイプの特徴



34

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』

35

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』

36

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。心配りに長けている。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。

37

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ないタイプ。君にこのことを聞いてとても理解できたよ。

38