

介護職リーダー育成プログラム

部下を育てる ティーチング・コーチング

【通学2日目】9:30~12:00

「積極的傾聴」 グループワーク

話し手、聴き手①、聴き手②、オブザーバーに分かれて、傾聴の練習を行います。

役割

話し手	「最近気になっていること」「会社のこと」「社会のこと」「趣味のこと」から、何を話すか決める。
聴き手①	話し手ができるだけ自由にスムーズに、 <u>長く話せるように工夫をしながら</u> 聴く。
聴き手②	聴き手①が困って <u>交代を要請したときだけ</u> 、聴き手になる。聴き手①と同時に聴き手になってはいけない。
オブザーバー	<p>「オブザーバー傾聴チェックシート」をもとに話し手と聴き手の様子をチェックする。</p> <p>話し手と聴き手が逆転しているとき、みんなが会話して雑談になっているときは、会話を止めリセットする。</p> <p>傾聴練習が終わって振り返りの時間になったら「オブザーバー振り返りインタビューと感想」をもとに振り返りを進める。</p>

話し手と聴き手のルール

話し手	<p>話すテーマを決めて聴き手に言う。(学生時代の部活、趣味、世の中のこと、仕事のこと、ネット、スポーツ、アイドルのことなど何でもよい)</p> <p>途中で話の話題を変えてもよい。</p> <p>想像や架空の話をせず、現実のことを話す。</p>
聴き手	<p>質問はしてもよいが、質問ばかり繰り返さないこと。</p> <p>別の話題に誘導しないこと。話題を変えることができるのは話し手だけ。</p> <p>話し手から意見を求められても言わない。</p> <p>話し手との話を 10 分間続けること。</p> <p>「聴き手チェックシート」を意識してなるべくすべての形式を使用すること。</p>

準備物

「聴き手チェックシート」「オブザーバー傾聴チェックシート」「オブザーバー振り返りインタビューと感想」を人数分。模造紙、マジックインク等。

<傾聴練習後の振り返り>

「オブザーバー振り返りインタビューと感想」シートに沿って、インタビューと感想を言います。

5分休憩後、役割を交替して練習を行います。全員が話し手になり終わったら終了です。次のグループディスカッションを行います。

<グループディスカッション>

グループで意見を出し箇条書きにする内容

- ①「どう聞いたらうまくいきましたか。」
- ②「どう聞いたらうまくいきませんでしたか。」
- ③「話しやすくする要素はなにでしたか。」

グループディスカッションが終わったら、模造紙に①～③を書いてください。最後に全体ディスカッションを行います。グループの発表者が模造紙を使って発表を行います。最後にインストラクターからの講評をもらいます。

＜聴き手チェックシート＞

聴き手は手元にこのチェックシートをおいて、なるべく全ての質問をするように心がけてください。

	注意点
沈黙	相手の沈黙を意識して、少し間をおいて話しかける。
閉じた質問	「はい」「いいえ」で答えられる質問をし、話のきっかけをつくる。
開いた質問	開かれた質問をし、相手に自分の言葉で話してもらう。
繰り返す	相手の発言を繰り返し、「しっかり聴いている」という態度を示す。
言い換え	相手の話の内容の具体化や整理をする。
要約	相手の話が長い場合、言いたいことを要約して返す。
修正する	話をしているうちに別な話になった場合は修正する。
感情を読み取る	相手に感情がでた場合は、うなずき・あいづち・繰り返し・言い換えなどで返す。
自己開示	自分の感情を相手に伝え、相手に近づいたり信頼を得る。

＜オブザーバー傾聴チェックシート＞

	回数を正の字で記入	
沈黙		相手の沈黙を意識して、少し間をおいて話しかける。
閉じた質問		「はい」「いいえ」で答えられる質問をし、話のきっかけをつくる。
開いた質問		開かれた質問をし、相手に自分の言葉で話してもらう。
繰り返す		相手の発言を繰り返し、「しっかり聴いている」という態度を示す。
言い換え		相手の話の内容の具体化や整理をする。
要約		相手の話が長い場合、言いたいことを要約して返す。
修正する		話をしているうちに別な話になった場合は修正する。
感情を読み取る		相手に感情がでた場合は、うなずき・あいづち・繰り返し・言い換えなどで返す。
自己開示		自分の感情を相手に伝え、相手に近づき信頼を得る。

○どのようなときに話が進み、どのようなときに進まなくなるか。

○聴き手の態度がどのようなときに話し手が話しやすそうか。

＜オブザーバー振り返りインタビューと感想＞

オブザーバーから話し手への質問

「聴き手に話を聴いてもらってどんな感じでしたか？」

「聴き手の聴き方はどうでしたか。話しやすかったですか？」

「聴き手に話したいことが十分話せましたか？」

オブザーバーから聴き手への質問

「どんなことに気を付けて（注意して）話を聴いていましたか？」

「話を聴く上で工夫をしたことはありますか？」

「どんなときに話し手の話が進んだと感じましたか？」

オブザーバーからの感想

- ①聴き手の質問は●●が多く、○回。逆に●●は○回で少なかったです。
（または、バランスよく質問ができていました。）
- ②●●のようなときに話が進み、●●のようなときに進まなくなっていました。
（または、とくに話が止まることもなくスムーズに聴けていました。）
- ③聴き手の態度が●●のようなときに話し手が話しやすそうでした。
（または、話し手はずっと話しやすそうでした。）
- ④聴き手の聴き方で一番良かった点は●●（言い換え）です。
- ⑤聴き手の聴き方で二番目に良かった点は●●（感情の読み取り）です。

ティーチング グループワーク

- ①みなさんの現場で、新人がやってはいけないことをやってしまった（やらかした）事例を次のページの「新人やってしまった用紙」に3つ書いてください。グループで話はせず個人で書きます。※新人でなくてもあなたの失敗でも、同僚の失敗でもよいです。
- ②①をハサミで切り離し並べて、その中から大きなやってしまった（やらかした）3つをグループで話し合い、選んでください。
- ③②で選んだ3つの事例が発生したときのティーチング（指示）をグループで考え、模範解答を作ってください。※ティーチングテキスト参照
- ④全体で発表をします。

準備物

模造紙、マジックインク、ハサミ。

新人やってしまった用紙

切りとり線

切りとり線

切りとり線

チームコーチング グループワーク

「チームコーチング」で組織の活性化を行います。チームコーチングはコーチングを個人ではなくグループに行います。

①グループで話し合って、みなさんの業界や組織の課題をグループの人数だけ挙げてください。

売上低迷、離職率の高さ、安全意識の低下など組織の努力で変化する課題を挙げてください。景気低迷、人口減、高齢化などは組織の努力では変えられないので除外します。

3人グループの場合課題は3つ、4人グループの場合課題は4つ、というようにグループの人数の数だけ課題を挙げます。

②①の課題に対して組織としてどんな行動をとるか、チームコーチングで決定します。全員がコーチ役、書記役を体験します。

「コーチのルール」

コーチは、課題解決のためにメンバーがとる具体的な行動をGROWモデルに従い決めることが目標です。

コーチは、メンバーの考えを引き出す質問を行い、進行すること。

コーチは、他のメンバーにコーチ役をさせないこと。

コーチは、メンバーの発言回数を記録し、全員等しい回数にすること。

コーチは、傾聴テクニックの「言い換え」、「要約」、「提案」、「自己開示」をしないこと。

進行例) これから、わたしたちは●●という課題を解決するためどう行動するかを決めます。そのためにまず、具体的なゴール（目標）を決めます。・・・・・・

では、ゴールと現状のギャップを洗い出していきましょう。・・・・・・

さて、ギャップが●●と●●でした。ギャップが生じている原因は●●、●●、●●が挙げられました。このギャップを埋めるための私たちができる具体策を3つ挙げていきましょう。・・・・

では、この中からこれなら続けてできそうなものを一つ選ぶとするとどれでしょう。次にできそうなものは？・・・・

「書記のルール」

書記は、メンバーの質問に対する回答の要点をGROWシートに記録します。

書記は、話し合いが終わったら、以下の要領で発表します。

「私たちは、ゴールは〇〇〇と設定しました。」

「ゴールを達成するための課題は、〇〇〇でした。」

「課題解決策として、〇〇〇、〇〇〇・・・が挙げられました。」

「その中で私たちは、〇〇〇を実行することに決めました。」

GROWモデルシート

Goal	目標	目標をはっきり具体化（できれば数値化）する。
Reality	現状把握 課題抽出	現状と目標のギャップをはっきりさせる。
Options	行動の選択肢	ギャップを埋めるための具体策をできるだけ多く引き出す。現実的でなくても実行可能でなくてもよい。自由にアイデアを引き出す。
Will	自己決定	実行に移す行動を本人に決めてもらう。アドバイスや提案はしないこと。