

心がまえを
伝えたい

新人に心のあり方だけを語る

CHANGE

心のあり方を行動に翻訳して伝える

人が仕事で成長していくためには「心のあり方」と「仕事の進め方」の両方を高めることが必要です。

ですから、経験の浅い人にも「心のあり方」を教えることは大切です。

ただし、「行動に翻訳して伝える」という一手間をプラスする必要があります。

私が講師として登壇した、A社の新人研修の例を挙げましょう。

事前の打ち合わせで、研修担当Bさんからこんな課題を伺いました。

「前半の内定者研修で、彼ら・彼女らは、主体性が低いように感じました。

そのため、後半の内定者研修では『働くとは、誰かに貢献することだ！自分から動いて行動することで、より、誰かの役に立てる。みんな、自分から動こう！』というメッセージを私が熱く語りました。

けれど、そのあととくに何も変わりませんでした。新人研修では、そこを変えたいです「心のあり方」を伝えるときには、Bさんのように、話が精神論・抽象論になりがちです。経験の浅い人が精神論・抽象論だけを聞いても、そこから「どうしたらいいのか？」を類推するのは難しいものです。

この課題の打ち手として、研修3日目に登壇予定だった私は、Bさんに研修初日の朝礼で、次のメッセージを新入社員に伝えてもらいました。

「働くとは、自分から考えて動き、誰かに貢献すること。この意識を持ち、実際に行動で表せる人になってほしい。そこで、研修中は、講師の先生に、次の4つをしてほしい。

1. 朝の準備時に『何か準備でお手伝いできることはありますか？』と声を掛ける。
2. 研修中の配布物は、グループ内で協力し、10秒以内に全員に行き渡らせる。
3. 休憩中に、『ホワイトボードを消しますか？』と声を掛ける。
4. 終了後は、『講師に片づけで手伝えることがありますか？』と声を掛ける。

……こういった心づかいを行動で表すことが、誰かに貢献するということから。この4つ以外にも、自分で考えて、相手に貢献できる行動を積極的にとってほしい」

つまり、新入社員に持つてほしい「心のあり方」を、なぜそれが必要なのかという背景を伝えた上で、「具体的にこうしよう」と、行動に「翻訳」し、行動基準を提示していただいたのです。

結果として、新入社員は、私が登壇した日に約束した4つすべてを実践してくれました。さらに、自主的な言葉掛けもありました。

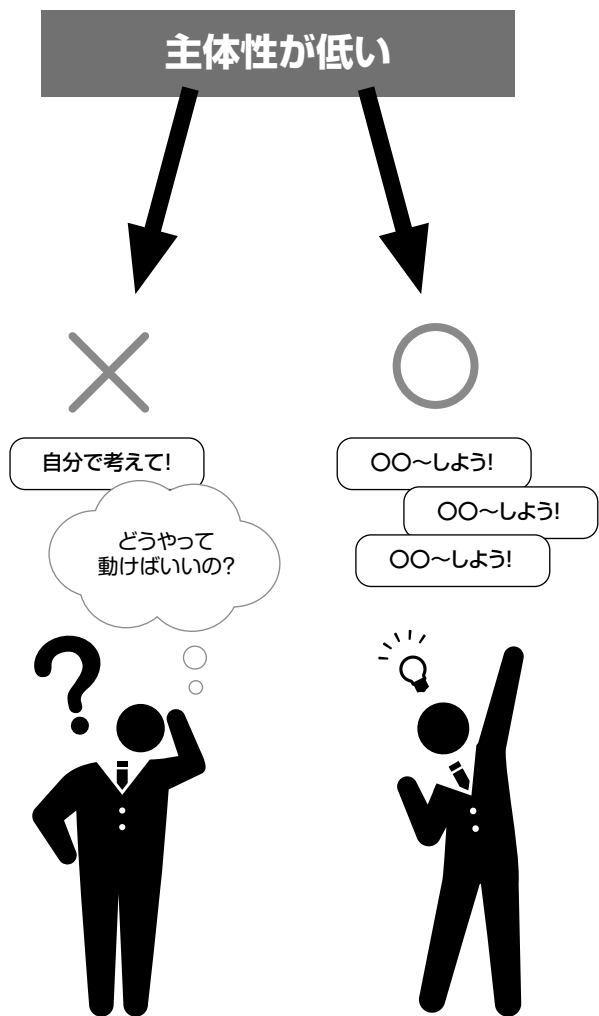
▼「先生、お飲み物を補充しましょうか？」という休憩中の言葉掛け

▼ワークで使用した道具の片づけをしてもらう際、「先生が片づけやすいように、道具ごとに、ちゃんと分けてまとめよう！」という言葉掛け

経験の浅い人には、「やり方」を変えるアプローチを通じて「心のあり方」を伝えると効果的なのです。

最初は行動基準も示すようにしましょう。

もちろん、やり方がわかってきたら、「自分から動くようにしよう」という抽象的な指示でかまいません。



すぐ理解して
くれない

言葉だけで伝える

CHANGE

「なえしルール」で伝える

もし、部下の理解力が低いと感じているとしたら、それは、伝え方の「手段」を工夫すれば解決できるかもしれません。

例えば、あなたがお菓子の工場で働いていて、中学生に「どうやって工場の中でお菓子がつくられているのか」ということを伝えることになったとしましょう。

どういう手段で伝えたら、わかりやすく伝えられるでしょうか？

一番伝わりやすいのは「生の現場」をみせることです。工場見学に呼んで、現場を案内して説明するのがベストでしょう。

とはいえ、現実になんか無理な場合もありますね。そういう場合は、撮影した「映像」を見せながら説明するとわかりやすいのではないのでしょうか。

しかし、必ずしも、映像があるとは限りません。であれば、「写真やイラスト」を見せながら、説明してあげると、わかりやすいですね。

そして、写真もない場合は最後の手段として「言葉だけ」で、伝えることになります。説明の手段を、わかりやすく伝えられる順番に並べたものを、私は頭文字をとって「なえしルール」と名づけています。

な 生現場
え 映像
し 写真やイラスト
こ 言葉のみ

こういった「伝え方の手段の工夫」の観点を持つことが、相手にわかりやすく伝える上では、非常に大切です。

しかし、伝えるのが上手くない方の大半は、この「手段の工夫」の観点が不足していて、どんなときでも、言葉だけで淡々と相手に説明するクセがあるように思います。

何かを伝えるときには、どんな手段を使えば、より相手にわかりやすく伝えられるのか？という観点を持つようにしましょう。

なお、「なえしこルール」は、マニュアルづくりなどにも応用が利きます。
例えば、文字だけのマニュアルよりも、写真付きのマニュアルの方がわかりやすいです
よね。

さらに、動画マニュアルもあれば、より一層イメージがわかりやすいはずです。
いろいろなケースで応用してみましょう。

