

# 企業の未来につながる労働法 こぼれ話

姫路みらい社労士事務所 代表 田中 美和



## 第17回 教えるためのプロセスとコミュニケーション

### はじめに

第16回では、相手にわかりやすく「教える技術」、教えるために押さえておきたい基礎知識について解説いたしました。

今回は、教えるためのプロセス、教えるためのコミュニケーションについて、解説します。

### 1. 教えるためのプロセス

教えるためには、プロセスがあります。海軍大将、山本五十六はこんな言葉を残しています。

「やってみせ 言って聞かせて させてみて  
ほめてやらねば 人は動かじ」。

この言葉は、まさに教えるプロセスを言い表しています。

教えるための7つのプロセス

- ① 言って聞かせる
- ② やってみせる
- ③ やらせてみる
- ④ 結果を伝える
- ⑤ 褒めて、自信を持たせる
- ⑥ さらに良くなる方法を示す
- ⑦ 次の目標を設定する

①のポイントは、具体的な目標の設定をする、現状と目標の差を分析、目標達成の方法や期限を決めるなどです。②のポイントは、ゆっくりやってみせる、見せ方を工夫するなどです。③のポイントは、手順をしっかりと理解させてから体験させる。また、褒めるということは、一見簡単そうに見えますが、実のところなかなかうまくいかないところがあります。⑤のポイントは、良い点を褒める、褒めてから欠点を指摘する。⑥のポイントは、進歩した点を評価する、改善点は1つか2つに絞る、などです。⑦のポイントとして、新しい目標を設定し、新たなモチベーションを生み出すこともよいでしょう。

### 2. 教えるためのコミュニケーションの技術

教えるという行為は、人間と人間との間にグッドコミュニケーションが図れていなければ成立しないものです。コミュニケーションの技

術の一つで、はい、いいえで答えられない質問で会話を発展させるというものがあります。開いた質問は、問題意識を深めたり、部下の意見を聞き出したりするために効果的です。ぜひ実践してみてください。

### 3. できない部下への対処法

いろいろと工夫をした指導をしたけれども……何を言ってもダメ……。

だからと諦めてはいけません。うまくコントロールするのが有能な上司の役割です。頭ごなしに叱ってはいけません。仕事の面白さを教えることで、仕事をしてみようとする気持ちにさせます。挑戦する気持ちを持たせる、仕事の幅を広げる、能力を発揮したら昇給のチャンスがある、将来のキャリアを広げる、周囲から評価され尊敬される、などと助言し、いかに自分にとってプラスになるかを伝え、納得させましょう。そうすると、部下の心は動きます。

### 4. ああ言えばこう言う部下への対処法

このような部下には、その場で指摘して直させます。例えば部下が「それは私の仕事ではない」と言って消極的な場合。「お互い助け合わなければいけないこともあります。そんなことを言っていると、あなたが困った場合に、誰も助けてくれませんよ」と教えてあげます。ネガティブな口癖が多い部下を一人前にしてこそ、優れた上司といえます。

また、経験の浅い部下の指導方法の1つに同行指導があります。同行指導にあたっては、事前指導が大切になります。どんな目的で同行指導を行うのか、具体的な課題は何か、同行指導に対する期待は何か、など。部下が主体的に同行指導に取り組めるように同行指導計画を練りましょう。

### おわりに

教えるということはなかなか一筋縄にはいきませんが、コミュニケーションスキル、分かりやすい説明、適切な例示など、相手のことを思って取り組むと、自然に「教える技術」は向上します。次回は「安全配慮義務 - 経営者、管理者は何をすべきか」について解説します。



姫路みらい社労士事務所

内容に関するお問い合わせは……

姫路みらい社労士事務所 〒671-1262 姫路市余部区上余部194-9

TEL: 079-227-5537 ホームページ: <https://himeji-mirai.com>