



教育を実施する際のポイント

本項では、一部前段との繰り返しになるが、教育を実施するうえでの重要なポイントなので改めて解説する。

教育の基本原則を徹底する

山本五十六の言葉に、「やってみせ、言って聞かせて、させてみせ、ほめてやらねば、人は動かじ」がある。非常に有名な言葉なので、ご存知の方も多はずだが、実際にこの言葉通りに教育を徹底できているだろうか。最近では、平成生まれが入社することが当たり前となり、現場では「平成生まれの新入社員の教育は難しい」という話を聞く。たとえば、新入社員の特徴に以下が挙げられる。

- ・指示されたことしかできない
- ・異世代とのリアルなコミュニケーションが苦手
- ・自分のためにならないと思ったことはやらない
- ・チャレンジ精神に欠ける
- ・楽しく格好いい仕事を好む など

では、自分は上記とは違うと言えるだろうか。まずは「自分が手本」を見せてやるのが教育の基本原則である。業務マニュアルに記載された標準手順・方法はもちろん、社会・組織ルールなども学ぶ側に示していく必要がある。

教える側が手本を提示

手本となる作業者が業務マニュアルに従って、実際の作業内容を見せて手本を提示する。この行動には、教える側と学ぶ側の両方に狙いがある。

教える側の狙いは、教育者は作業手順書の内容通りに教える必要があるため、作業手順書を最新版に更新するようになり、技能が個人の頭の中に埋没するリスクが減り、技能伝承を促進させる。また教育するために改めて勉強するようになり、

教育者のレベルアップも期待される。

学ぶ側の狙いは、基準となる作業スピード、出来映えを具体的に見てつかむことができる点である。見て学ぶことで、目指すべきゴールをイメージしやすくなる。自分がどこまで、どのくらいのペースでやらなければいけないか、についての意識づけは、作業をこなすようになり自分なりのやり方やペースを持った段階から教えるのは苦勞する。最初の段階から到達ゴールを認識させることが重要である。

評価・フィードバック・指導の重要性

教える側は、作業内容を確認し業務マニュアルの手順と相違がないか、品質面・効率面・安全面を担保できる作業方法になっているかを評価し、即座にフィードバックする。特に人は自分の評価を水増しする傾向があるため、評価結果のフィードバックの必要性は大きい。たとえば、標準時間通りにできているか時間計測しながら確認し、客観的・定量的に示すことも必要である。標準時間通りできていないとすれば「何が問題か」を考えさせ、指導していくことが重要である。

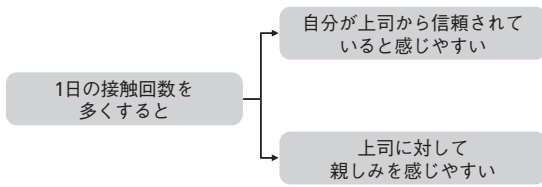
コミュニケーションのポイント

以下に相手が好感を持ちやすいコミュニケーションのポイントを整理している。コミュニケーションを上手に行うことは、教育を円滑に進め、教育内容の相互理解を促進するので実践してもらいたい。

接触と好感度

日常の中で会わない、会話しない人に好感を持つことはなかなかない。人は1日の中で会う回数が多くコミュニケーションの機会があるほど、お互いの親密度が高くなる傾向がある。親密度が高くなると信頼関係が生まれやすい。教育者から直

図1 接触回数と信頼関係について



接会う機会を積極的に作っていくことが重要である。直接会う機会を作れないケースであれば、電話やメールでコミュニケーションを図ることが大切である(図1)。

言動のポイント

人の話を聞くとき、ミラーリング・ペーシング・フィードバックの3つのポイントを実行すると相手は好印象を持ちやすい(図2)。

周囲を見渡すと、話をうまく聞いてくれる人がいると思われる。そのような人を観察していると、これらの3つのポイントのどれかを自然に実行しているケースが多い。

【ミラーリング】

相手の鏡のように相手の行動に対して自分の行動を同調させる。

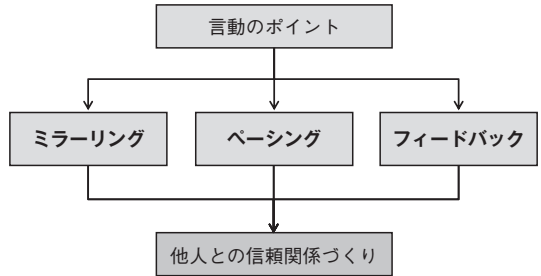
(例)相手がお茶を飲んだら自分もお茶を飲む

【ペーシング】

相手のペースに対して自分の言動のペースを合わせる。

(例)相手がゆっくり話しているなら自分もゆっ

図2 言動の3つのポイント



くり話す

【フィードバック】

相手の言葉をオウム返して繰り返す。バックトッキング法と呼ばれ相手の話を聞いているという印象を相手に伝えられる。

 **説得の方法**

自分の主張を相手に説得するには、会話において、主張・論拠・事実を明確にすることが有効である(図3)。事実に基づき指摘をし、その事実を問題と捉える論拠を説明し、そのうえで主張をするという論法である。言い換えれば、これらの3つの要素のどれかが不足していると、説得力が弱くなる。自分の主張を相手に伝えるには、会話において、作用点(具体的主張内容)・支点(一般的論理)・力点(事実)を明確にすることが有効である。

説得の構造における論拠には、功利・規律・情緒の3側面に着目する方法がある(図4)。相手の特徴を踏まえて着目点を選定することがポイント

図3 説得の構造

