

指導をしていく上で最も効果的に受け止められやすくするポイントとは ～指導にもコツがあるのです～

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

日常の仕事を通じて行っているアドバイスや指導などは、リーダーとなっている私たち自身がスタッフの行っている仕事の流れや動きなどで気が付いた点、もう少し改善した方が良いと思われる点、このままいくとあまり良い結果にならないと思われる点などをその都度伝えていくことが大切なのです。

アドバイスや指導をするにあたっては、まず私たちが気を付けていかなければならないポイントがいくつかあります。

- a) どんなことを伝えなくてはならないか…という事がきちんと捉えきれているか
- b) そもそも指導していく内容や伝え方が共有されているか
(人によって教え方がまちまちではないか)
- c) どうしてこのようなルールになったのか…など、
指導する側がきちんと理解した上で伝えることができているか

などをきちんと押さえておくことが重要です。

このような事を把握したうえで指導していくわけですが、以下の3つのポイントには十分心を配ることが肝心と言われております。

① “後で伝える” は最も危険

…忙しい時など、ついつい“後で伝えよう”という気持ちになりがちですが、気づいた事はすぐにその場で伝えることが最も重要です。ある程度の時間が経ってしまってから言われても、指導される側のモチベーションは下がることはあっても上がることはありません。今さら何を！という不信感が芽生えてしまい、言い訳が多くなったり、聞く耳を持たなくなる傾向があるとされており、知らず知らずの内にそのようなスタッフを育ててしまわないよう、「気が付いた時はすぐに伝える」ことを意識し続けていくことが大切です。

② 一方向の情報を鵜呑みにしない

…上司となる私たちに入ってくる情報がすべて正しいとは限りません。事実関係やその背景をきちんと確かめ、場合によっては指導する前に確認するという事も大切です。

③ なぜなのか、どうしてなのかを きちんと伝え理解してもらう

…なぜそれがいけない事なのかということ、例などを用いて丁寧に説明し伝えていくことが重要であり、だからこのような行動を取ってもらいたい…といった、実行するにあたっての具体的な対処法を伝えながら導いていくことが大切です。時には、どうしたら良かったらうなどと考えさせ、その答えにアドバイスをすることも有効とされており、

アドバイス、指導するという事は決してダメ出しをする事ではありません。たとえ指導する側がそんな事を思っていなくても、受け止めるスタッフ側には自己保身のため“嫌み”や“イジメを受けた”と受け止めてしまう人も年々少しずつ増えてきているようです。

折角の育てたいという思いが、違った方向で捉えられてしまうのはとても残念な事でしょう。それ故に、その部署・部門の中でどんな役割やどんな人になってもらいたいかをきちんと伝え、そのための必要なアドバイスとして気を付けるべきポイントはこういう事なのだ…という話を丁寧に伝え続けることが大切なのでしょう。