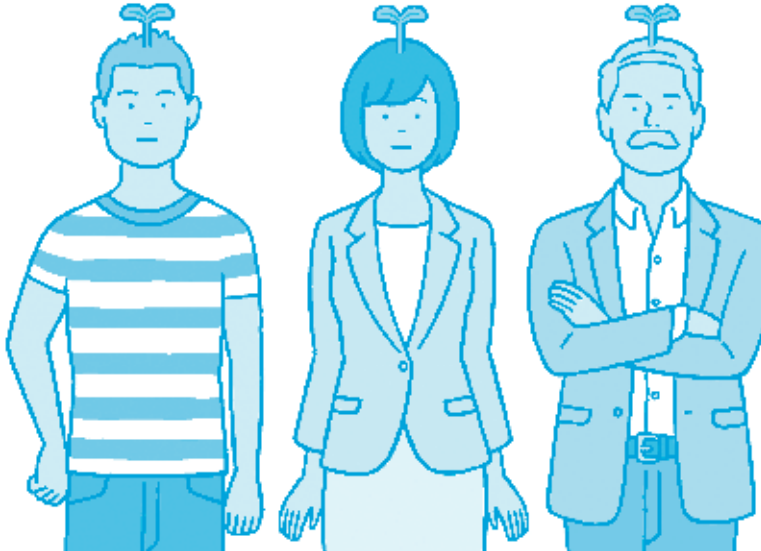
TEACHING METHODS

FOR ADULTS

オトナ相手の教え方

関根雅泰
MASAHIRO SEKINE



はじめに

大人を相手に教えるって難しいですよね。大人は子どもと違って、経験があり、自分なりの考えを持っています。プライドも高く、こちらの言うことを素直に聞いてくれない人もいます。納得がいかなければ反論もしてきます。黙って、こちらの話を聞いてくれたとしても、心の中では色々と文句を言っているのかもしれません。大人と言っても、人それぞれ十人十色です。

子どもに教える場合であれば、相手は確実に自分より年下で、経験も自分よりないので、何も考えずに教えられますが、年上の部下に教えるときは、「この人相手に自分が教えるなんて、おこがましい……」と腰が引けてしまうこともあります。逆に、大人とは言え若い人が相手だと、人によっては基本動作ができていない、マナーがなっていないという状態で、「こんなしつけみたいなことまで教えなくちゃいけないのか……」とうんざりする時もあります。男性が女性、女性が男性に教える難しさもあります。「これってセクハラになっちゃうかな」と、気を遣いながら接することもあるでしょう。

雇用形態も多種多様です。皆が皆、正社員ではなく、派遣社員の方、契約社員の方、パートさん、アルバイトさんなど

色々な立場の方がいます。職場によっては、外国籍の方に教えることもあります。日本語は何とか分かってくれたとしても、肝心なことがなかなか伝わらないもどかしさもあるでしょう。相手も様々なので、大人相手に教えるって本当に難しいものです。

しかも、教える自分も、教え方をきちんと学んできたわけではありません。なんとなく見よう見まねで教えているけれど、これが正しいやり方なのかわからない。本業で忙しい中、いきなり「教える役」を命じられ、正直嫌々ながら教えている。「自分もちゃんと教わってきてないのに、他人に教えることなんてできない」と心の中で不安に思っている人もいるかもしれません。教えることは自分の仕事ではない、と割り切っている人もいることでしょう。

多様な背景を持つ大人に対して、教えた経験もない、教え方も知らない、言ってみれば「素人」がいきなり教える立場に立つ。これが、大人相手に教える際に感じる難しさの原因です。だとすれば、「大人相手の教え方」を知れば、その難しさが解消されるかもしれません。

筆者は、普段企業研修で大人相手に教える仕事をしています。教えている内容は「現場での仕事の教え方」です。現場で新人や後輩を教える立場になった先輩社員に対して、どの

ように教えたらよいのかを教える研修をしています。

長いこと講師の仕事を続けていますが、私自身も大人相手の教え方に悩み、苦しんできました。仕事をしながら３年間、大学院に通い、自分に足りない点を補おうとしてきました。大学院で学んだことは大きく、自分がこれまで経験則でやってきたことを整理し、言語化するきっかけをもらいました。また、研修という仕事を通じて多くの参加者と話す中で、現場での教え方の工夫もたくさん教わってきました。

この本では、それらの現場経験や学術知見を活かし、誰が相手でも、「これさえ押さえておけば大丈夫」といった教え方の本質をお伝えできればと思っています。

それでは、これから一緒に、大人相手の教え方について学んでいきましょう。

関根　雅泰

CONTENTS

はじめに 3

第1章 正しい「教え方」って何?

「教え方」なんて教わったことがない 13
子どもと大人は教え方が違う 15

第2章 教え上手な人の教え方

「教え上手、教え下手」あなたはどっち? 21

教える相手が100人いたら100通りの教え方 25
教える前にすべきこと 29
「言葉」「文字」「行動」でレベルを把握する 30
行動目標をレベル分けして目的地をはっきりさせる 34
「イラっ」としたら、4つのタイプで考えよう 37
IBMの調査で分かった文化の「4つの次元」 45

第3章 命令するような教え方していませんか?

「教える」とは3つの手助け 53
獲得する手助けをして知識と技術を教える 54
新しい会社になじんでもらう 56
相手が変わってはじめて教えたことになる 59

第4章 一方的に説明しても伝わりません

上手な教え方には3つのポイントがある 65
伝える前にコップの大きさを確認する 66
持っている情報をすべて伝えない 70

「¥1,000,000」にすると分かりやすい 73
上手な教え方は伝えて終わりじゃない 79
大人相手の説明に必要な「吐く・吸う・吐く」 83

第5章 早く会社になじめるような仕掛けをつくろう

職場の雰囲気作りが会社と新人のためになる 91
「マニュアル読んでおいて」は教えたことにならない 93
辞めさせないために「チヤホヤ」する? 98
会話が続くか不安でも話をする機会を作る 103

第6章 プライドのある大人に素直になってもらうには

10年、20年、当たり前だった行動を変える 109
「良い言動」と「悪い言動」の両方をターゲットにする 111
「変えてほしい言動」は多くても2つまで 113
1年でも2年でも変わるまで気長に見守ろう 120

第7章 「ウマがあわない」なんて言い訳は通用しません

「この人から教わりたい」という関係 125
いまどきの若い奴にもシャッターは開けておこう 126
部下は上司を選べない 128
教える側は「値踏み」をされています 130

第8章 「ひとり」ですべてを教えようとしていませんか?

なぜ、教え方は分かっているのに実践できないのか 135
教えることだけが仕事じゃないから時間が取れない 136
教える内容が専門的で対応できない 138
ひとりで全部抱えない 140
職場の見える化「人脈マップ」を作ろう 142
新人を受け入れる体制を整える 146
複数で教えるときは過負荷に気をつけよう 148
道のりはバラバラでも目的地は同じにする 152
周囲を巻き込んでいくとすべてがうまくいく 155
教える側も正解が分からないときがある 159
正解が分からないときの教え方 162

第9章 忙しい中で教えることはムダじゃない

教えることで得られる7つのメリット 169
自然に経験の棚卸に 171
上に立つ人の心構えが身につく 173
評価がさらに意欲を向上させる 174
仕事の「タコつぼ化」を防ぐ 176
他人の成功パターンを知ることができる 177
「人を動かす」分かりやすい説明力 179
マネージャーとしての基礎 181
新しい未来をつくる 183

おわりに 186

参考文献 189