

〈改訂新版〉

オトナ相手 の 教え方

**Teaching Methods
For Adults**

関根雅泰
MASAHIRO SEKINE

CROSSMEDIA PUBLISHING

はじめに

大人を相手に教えるって難しいですよ。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、心の中では色々と言っているのかもしれない。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時は、「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、人によつ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、肝心ことがなかなか伝わらないものかもしれません。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たくないのに、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對して、どのように教えたらいいのかを教える研修をしています。

長いこと講師の仕事が続けていますが、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。

2020年以降はリアルで会えない中、どうやって職場に新しく入ってきた人に教えていけばいいのか、現場で試行錯誤してきました。仲間と共に、各種オンラインツールを使いながら、どうすれば遠くにいる相手に教えられるのかを模索してきました。

今では、職場によってリアルで会える場合と、在宅勤務等によりオンラインでやり

取りする場合の両方で、大人にどう教えたらいいのかが見えてきました。

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

はじめに	002
------	-----

第1章 正しい「教え方」とは何か

○ほとんどの人は「教え方」を教わったことがない	015
○子どもと大人では教え方が違う	017

第2章 教え上手な人の教え方

○「教え上手」と「教え下手」あなたはどっち?	023
○教える相手が1000人いたら 100通りの教え方がある	028
○教える前にやっておくべきこと	032

第3章

命令するような教え方を してはいけない

○「言葉」「文字」「行動」でレベルを把握する	034
○行動目標をレベル分けして目的地をはっきりさせる	039
○「イラっ」としたら、4つのタイプで考える	042
○IBMの調査で分かった文化の「4つの次元」	051

○「教える」とは3つの手助けである	059
○獲得する手助けをして知識と技術を教える	060
○新しい会社になじんでもらうには	062
○相手が変わってはじめて教えたことになる	065

第4章

一方的に説明しても 伝えたいことは伝わらない

- 上手な教え方になるための3つのポイント…………… 071
- 伝える前にコップの大きさを確認する…………… 072
- 持っている情報をすべて伝えない…………… 076
- 情報を分けると分かりやすくなる…………… 079
- 上手な教え方は「伝えて終わり」ではない…………… 085
- 大人相手の説明に必要な「吐く・吸う・吐く」…………… 090

第5章

早く会社になじめるような 仕掛けを作る

- 職場の雰囲気づくりが会社と新人のためになる…………… 099
- 「マニュアルを読んでおいて」は教えたことにならない…………… 101

第6章

「プライドの高い大人」を 素直にさせる方法

- 辞めさせないために「チャホヤ」するのは正しいのか……………107
- 会話が続くか不安でも話をする機会を作る……………113
- オンラインの注意点……………117

- 当たり前だった行動を変える……………123
- 「良い言動」と「悪い言動」の両方をターゲットにする……………125
- 「変えてほしい言動」は1つに留める……………128
- 相手のモチベーションを上げる教え方……………136
- 相手が変わるまで気長に見守る……………140

第7章

「ウマがあわない」なんて言い訳は通用しない

- 「この人から教わりたい」という関係性……………145
- いまどきの若者にもシャッターを開けよう……………147
- 部下は上司を選べない……………149
- 教える側は「値踏み」をされている……………151

第8章

「1人」ですべてを教えようとしてはいけない

- なぜ、教える方は分かっているのに実践できないのか……………157
- 理由①教えることだけが仕事ではないから……………158
- 理由②教える内容が専門的で対応できないから……………160
- 1人で全部抱え込まない……………162

第9章

教えたことはムダにならない

○ 職場の見える化「人脈マップ」を作ろう	164
○ 新人を受け入れる体制を整える	168
○ 複数で教える時は過負荷に気をつけよう	170
○ 道のりはバラバラでも目的地は同じにする	174
○ 周囲を巻き込んでいくとすべてがうまくいく	177
○ 教える側も正解が分らない時がある	181
○ 正解が分らない時の教え方	184
○ 教えることで得られる4つのメリット	191
○ メリット① 初心に帰れる	193
○ メリット② 人脈が増え、視野が広がる	196
○ メリット③ 分かりやすく伝えるスキルが身につく	199
○ メリット④ マネジメント力が高まる	203
○ 新しい未来をつくる	206

第10章

「教えられる側」になった時に大切なこと

○ 教える立場から、教わる立場へ	211
○ 教わる側の「心構え」	213
○ 人は3つのリソースから学ぶ	216
○ 経験機会を増やす	219
○ 失敗経験からいかに学ぶか	222
○ 「良い点」と「気になる点」をセットで観察する	227
○ 下調べをした上で質問する	230
○ 邪魔しない・油をさす・一旦止める	233
○ 先人の知恵から教わる	236
○ ポジティブな学びの連鎖を作り出す	239

おわりに	243
参考文献	246