

指導員研修のご提案

現場の暗黙知を効率的に伝えるために～



株式会社ジェック
交通・流通担当 岡田 一寿
Email_kokada@jecc-net.co.jp

【受講対象者】

指導員（新人や配転者を現場で指導する非管理者）

【この研修の目的】

<目的>

指導員と研修生との関係を強化し、
より効果的に技能の伝承を図る。

- ・指導員と研修生の信頼関係を強化する。
- ・そのことにより、研修終了後もしっかりした師弟関係を形成、指導が継続するようにする。
- ・組織風土をサービス品質向上に向かうようにする。

【想定される課題】

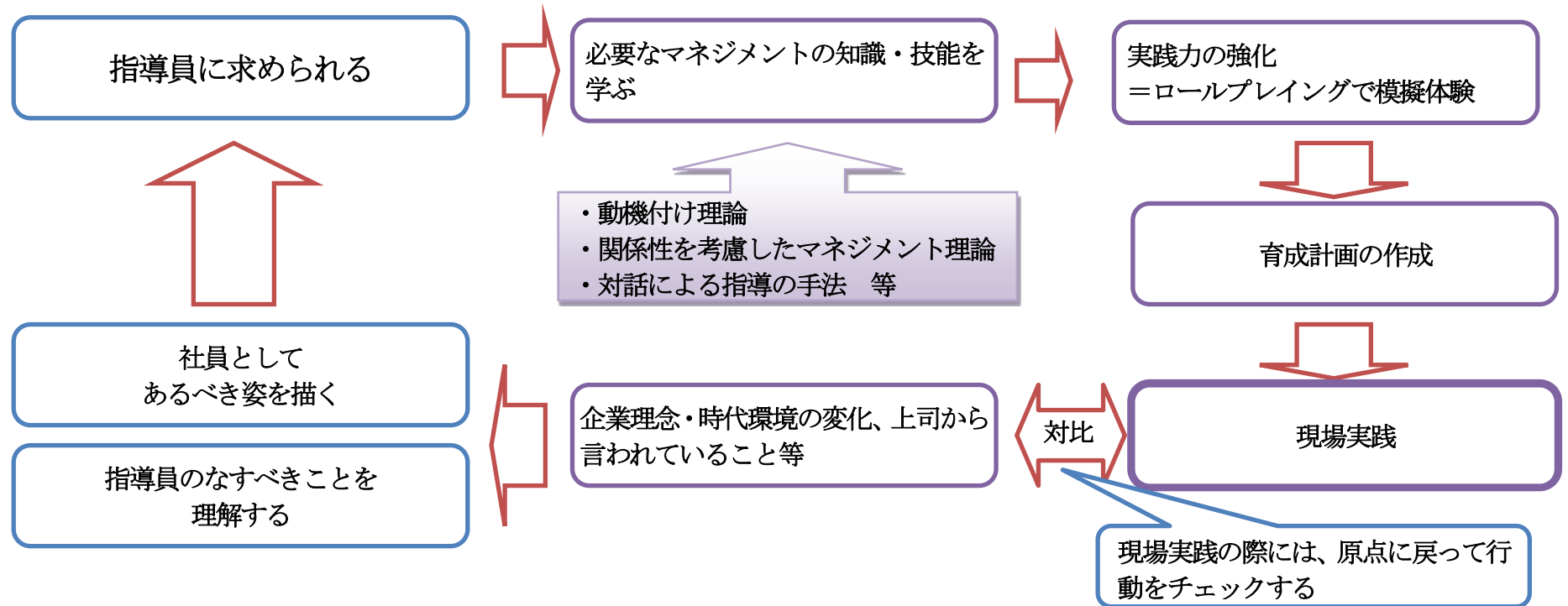
<現状の課題>

- ・自分が指導を受けたようにしか指導できない。
- ・指導方法の基準が明確になっていない。
- ・指導のイメージが乏しく、その場、その場で対応している。
- ・研修生の成熟度に関わらず、一定の距離でしか接することができない。結果、信頼関係は強化されない。
- ・技能は伝えても、精神、考え方は伝わらない

<その結果>

- ・指導員と研修生の関係で、人間関係のこじれから、育成担当を変更することがある。
- ・原理原則や経験則が伝わらず、ミスにつながっていることがある。
- ・独り立ちした途端、関係が疎遠になる。
- ・定着率が向上しない。

【研修運営の概要】



*指導員にとって、「指導員をやることのメリット」を強調し、そこを「てこ」にして技能と理念を伝える。

*ロールプレイングや育成計画づくりを通じて、理念、知識を活用できるようにする。

*数ヶ月にわたる指導をイメージさせ、育成計画の立て方を学ぶことで、予測される障害に備える。

指導員と研修生との人間関係の変化と指導のポイント

五大症状		失敗に導く管理行動	部下の心理 前	成功に導く管理行動	部下の心理 後	段階名
上 下 の 断 絶	拒絶感	1. 高圧的 2. 放任 3. 頭ごなし ←—————	どんな人かな？ (不安と期待)	1. ツーウェイのコミュニケーションパイプを作る —————→	親しみの持てる人	関係印象
	不安感 抵抗感	1. 首尾一貫性がない 2. 叱らない教えない 3. 冷たいオドシ 4. 欠点凝視 ←—————	どこまでホンネ？	表面はともかく ←----- 1. よく面倒をみる 2. 支持することと許さないことの ケジメをつける —————→	この枠からはずれなければ見捨てられない	支配抵抗
	矛盾感	1. 上役としてやるべきことをやらない 2. 計画性がない 3. 仕事のウデを誇示する 4. 仕事ができない ←—————	どれだけ力のある人？	ついて行け そうだが ←----- 1. 納得できる指揮 2. 部下を参画させる —————→	上役として “もっとも”な人	理性的納得
	嫌悪感	1. 部下を仕事の主人公として扱わない 2. いつも憂い顔 3. ラポールをかけた対話やヘルプがない ←—————	心が惹かれない	頭では分かるが ←----- 1. Y理論 2. 美点凝視 3. ヘルプの技術 —————→	心の奥でふれあえる人	感情的イエス
	倦怠感 虚無感	1. 上役のチャレンジ精神が欠乏 2. 過度な同調主義 3. 過保護 4. 変化を起こす手を打たない ←—————	だんだん鼻についてきた	甘えやゆるみが 出てくる ←----- 1. 突き離す 2. 集団統制の利用 3. 何かにチャレンジさせつづける —————→	飽きがこない人	倦怠予防 (再印象)

【指導員研修カリキュラム】

一日目

時間	項目	内容
9:00	この訓練の狙い	指導員の役割使命を全うし、より高いレベルのサービスが実現できる組織づくりに寄与する <ul style="list-style-type: none"> ■ 自分たちのおかれた環境を理解する。 ■ サービスマインドの真髓を学ぶ。 ■ 研修生との良好な関係を促進する。 ■ 正しい行動理論を学ぶ。
12:00	昼食	
13:00	意識調査	企業人としての思考様式を確認する。
	グループ作り	
	求められる社員像（討議）	時代環境の変化を捉え、これからの社員像を明確にする。
	討議発表	サービスと業務を両立するには。
	組織とは（討議）	環境認識の上で、組織の意味・構造を理解し、「変革行動」の基礎を作る。
	幼弱性の特徴	正しい行動を起こそうとしても、できない人間の弱さの本質を理解する。
	自己責任意識	幼弱性をカバーする思考様式を理解する。
18:00	終講	課題：指導員としてあるべき姿とはそこにいたるための思考と行動とは

二日目

時間	項目	内容
9:00	昨日の復習	知識部分の振り返りを行う。
9:30	マズローの欲求5段階説	メンバーが何を仲間や職場に求めているのかを理解する。
10:00	研修生との人間関係の変化	研修生との心理的距離の測り方とその時々への対応方法を理解する。
12:00	昼食	
13:00	基本行動の分析	仕事の基本行動の「確認」と「分析」を行う。マニュアルや制度で決められている行動を取り上げ、その意味を説明。
	分析結果の発表	すべての行動は「顧客視点」から説明できることを理解する。
14:00	ロールプレイング	基本的な行動基準の確認。（指導説明のR P）
15:30	指導計画	指導計画の作り方を学ぶ
16:00	決意表明・行動指針作成	現場での行動で「何を何に変えるのか」を作る。具体的行動レベル（他人が見て変化がわかるもの）で作成する。
16:30	発表	
17:00	終講	