

3

フォローがあって
初めて人は育つ

● 「覚えるまで」「できるまで」フォローし続ける

トヨタ式改善で最も大切なことはフォローです。問題のある現場を改善してそれで終わりにするのではなく、「問題は起きていないか」「現場の人が困っていないか」と結果をきちんと見届けて初めて改善は終了します。

人を教えるのも同じことです。人を育てるのは時間がかかる、とても根気がある仕事です。「覚えるまで」「できるまで」フォローをし続けましょう。

1 理解度を確認して仕事に就かせる

教えている人は相手に「わかったか」「覚えたか」と聞いてはいけません。大切なのは教えている側が相手の様子を見て「わかっている」「覚えている」かを確認することです。そして、確認ができてから仕事に就かせましょう。

2 わからないときに聞く人を決めておく

最初のうちはわからないことが出てきます。その際、仕事を正しく上手に教えてくれる人をあらかじめ決めておいて、その人に聞けるようにしておきます。いい加減な答えは相手を迷わせます。したがって、人選はとても重要になります。

3 質問するように仕向ける

覚えたつもりでも、仕事に就いた当初は、度忘れや勘違いが起こります。しかし、周囲への遠慮や「こんなことを聞くのは…」という恥ずかしい気持ちからつい自分流でしてしまいがちです。しかし、それが間違いのもとです。周りの人が声をかけるなど気軽に質問ができる雰囲気をつくりましょう。

4 徐々に指導を減らしていく

相手が熟達してきたと感じたら、指導を減らしましょう。ただし、困ったときはいつでも相談に来るようにと伝えるのを忘れてはいけません。



● 「できないのは教え方が悪い」と心得よ

新しく配属になった人のできが悪いと、その矛先は教えた人に向かうと心得ましょう。教えた側としては「自分はちゃんと教えたのに、覚えられないのは相手の能力がないからだ」と考えたくありません。しかし、そのような考えでは人づくりはできません。

人づくりは根気がある仕事です。時間がとてもかかります。そのことをよく理解し、相手の物覚えの悪さを責めるのではなく、「相手が覚えていないのは、自分の教え方が十分ではなかったからだ」と考えることが大切です。

つまり、相手が理解するまで、納得するまで、何度でも、手を替え品を替え、相手がわかる方法で教えることが必要なのです。

根気よく指導すれば、必ず人は育ちます。人づくりは、そう信じていることがとても大切なのです。

POINT

- 1 人づくりには配属後のフォローが欠かせない。
- 2 覚えられないのは相手が悪いのではなく自分の教え方が悪いと心得よ。
- 3 人づくりには「人は育つ」という信念が欠かせない。