

自称「デキる管理職候補」なら 基本は5W2H 理解度の確認は必須

次のチームリーダーや管理職候補、そんなM's読者が、ぜひ身に付けたいビジネススキルを、コーチングの技術で学んでいこう。今回は「仕事の指示の仕方」だ。

指示するときの基本は、5W2H。Why（なんのために）、What（何を）、Where（どこを対象に）、How（どのようにして）、When（いつまでに）、Who（だれが）、Howmuch（いくらで）、と、具体的に伝える。仕事の全体像と具体的作業に分けて説明できれば、かなりいい。中でも、注意が必要なが期限である。急ぎの場合「至急」「急いで」といつても、互いの時間軸にはスレが生じやすい。今日の何時まで」と具体的に言おう。また、成果物は何であるかを伝えることも重要である。資料にまごめるのが、アイデアフラッシュの案でいいのかなど。プレゼンテーション用の資料作成などを依頼した場合は、仕上がりイメージを共有すれば、出路上がりのギャップも少なくて済む。例えば、見本の体裁を見せる、イメージが似通ったビジュアルを用意するなども有効だ。

最後に、一番重要といえるのが、相手に指示がどう伝わったか、理解されたかの確認である。

シンプルに「不明な点はあるか」「伝えたいポイントは何だと思ってるか」と問いかけてみよう。

指示の基本を押さえたら、部下のタイプに合わせて指示の仕方をしてみよう。やる気マンマン、自信アリのタイプには、「キミの力を貸してよ」「こういうの得意だろ」と言えば、気分よく応じてくれる。

細かいところに目が行ってしまい、全体が見通せないなら、作業のスケジュールをおおまかに立ててもらう。いつも数字のミスなどをしがちなら、「数字を間違えないよう確認してね」のひと言を添える。要は、その人の行動に合わせた指示が必要なのだ。

また、本人の実力以上の仕事にチャレンジさせるときは、「Chunk Down（チャンク・ダウン）」すること。もとの意味は、肉などの大きな塊を、ほぐして食べやすいサイズにすること。大きな目標でも、個々の指示のサイズを小さくしてやることで、達成が容易になるのだ。

Sachiko's eye

指示をするときは、相手の状況を見極めることが大切です。「忙しいところ悪いけど」と、許可を得る言葉を初めに伝えましょう。相手が受け入れる準備をすることもコーチングのスキルです。また、「期待しているよ」など、期待感を伝えておくことも重要。普段から意識して声かけておけば、トラブル発生時や急な仕事もスムーズに受け入れてもらえます。



Our Coach 奥山幸子

国際コーチ連盟プロフェッショナル認定コーチ、米国NLP協会認定NLP™トレーナー資格所有。日本コーチ協会大阪チャプター副代表。ビジネスコーチング、コーチング研修を中心に活躍中。HP＝コーチ・アイエヌジー <http://www.coach-ing.com>