

経営のヒント223 指示するときは、必ず「理由」も伝える

ディズニーでは、後輩に指示を出す時は、必ずその理由も伝えます。
後輩が納得し、高いモチベーションをもって、指示に従うことができるからです。

ディズニーでは意味・理由も伝えるのが常識

ディズニーでは、何かの行動をするときは、なぜそのような行動をするのか、その意味や理由も必ず伝えていきます。

私が「カストーディアル」のトレーニングを受けたときのお話をしましょう。

例えば、カストーディアルでは、次のような教え方をします。

指示：特別なケースを除き、肩・腰・膝・くるぶしが一直線になるように立ちましょう。」

理由：「そのほうが体に負担がかからないんだよ！」

指示：「ダストパン（チリトリ）を持つ時には、必ず取っ手のところを持って、腰骨のあたりにつけて持ちましょう。ほうきは、ちょっと前の方を持ちましょう。」

理由：「ダストに当たったら、たいへんだよね！」

このように、行動と理由とをセットにして、しかもアルバイトたちの頭にスムーズに入り易いように親しみを込めた言葉遣いで伝えられます。

指示の意味・理由がわかれば、効率・生産性が上がる

後輩に指示を出すとき、指示だけを伝えて、理由や目的については、何も伝えないという上司・先輩はいないでしょうか。

それでは部下は納得せず、反発するケースも考えられます。

後輩の存在を軽んじているからです。

このような場合、たとえ後輩が指示通りに動いたとしても、本気で取り組んでいるとはいえないでしょう。

また、目的や意味がわかれば、後輩が自分で工夫して、より効率よく、効果的に指示されたことをやり遂げることもできるでしょう。

生産性も上がるはずですよ。

会社にとっても十分メリットがあるのです。

参考著者 9割がバイトでも最高のスタッフに育つディズニーの教え方 福島文次郎

<経営のヒント>

指示は「行動」と「理由」をセットにして教える

指示は親しみを込めた言葉で出す。

目的や意味がわかると後輩は自分で工夫する。

指示の目的や意味を伝えることは、会社にもメリットがある。

多忙でも後輩へのホスピタリティ・マインドを忘れずに。

指示には、訓令・命令・号令の3つがあります。

あなたはこの3つの違いをご存知でしょうか？

あなたの会社・チームでは意識して指示する時には、理由や意味・価値」を伝えていますか？

目的と意図、目標と何をするのか？そして具体的な手段や方策。

Why What- How の概念論理構造。期待と役割。

人を育てるにはその行動の意味と価値を伝え、実感させることが一番ですよ。