

「送った」の先で、相手は何を進めるか。

2021年6月21日発表 | 報告の数字と、その周辺で動く仕事をつなぎます。



見積書は送った。
でも、相手の検討が
どこで止まったかは
見えてこない。

管理者自身が
一件の周辺に触れ、
判断の材料を増やす。

得たことを、
部下の次の仕事と
支援へ渡します。

人物と見積業務の場面は、使い方を伝えるための説明図です。

報告と、実際に知っている仕事を比べる。

2021年の原発表は、当社が関わった現場での管理者の仕事の観察を伝えています。

報告に上がっていたこと

顧客を訪問した。
相手に接触している。
資料を送った。

個別に話を聴いて見えたこと

仕事や商売、問題解決の話を
具体的にしていなかった。
一般論と、一件で知っている
ことの間にずれがあった。

当時、こうした仕事の習慣を持つ管理者を「50%から60%」と推定しました。

2021年に当社が関わった現場についての推定です。

個別に「具体的には」「なぜ」を聴くことを、仕事を具体化する入口にしていました。

小さな経験から、先の仕事を思い描く。

当社が当時整理した道筋です。Banduraの自己効力感の理論とは分けて読みます。

01	何事もなく、一日を終えられる	心理的安心感
02	小さなことでも認めてもらえる	自己肯定感
03	小さな達成感が得られる	自己効力感
04	自分で決めて進める	自己コントロール感
05	望む先々が、臨場感ある絵で見える	報酬の先取り
06	望む先々に近づいている	望む先々への接近
07	人からの期待に応えていく	期待に応える

いまの一件で、何を試し、何に気づける経験を用意するかを考えます。

職務の周辺に、小さな経験をつくる。

まず一步のたたき台を用意し、経験で知ったことを、次の関わりへ生かします。

01 たたき台を用意する

最初に見るもの・聴くことを、
一件の勘所に絞る。

02 一場面を経験する

→ 次工程に同席する。
相手の話や、実際の記録を見る。

04 次の一件へ渡す

部下が決める範囲と、
管理者が用意する支援を選ぶ。

03 気づきと達成を捉える

← 自分の想定と、実際はどう違うか。
前より分かったことを一つ捉える。

職場の権限と相手の了解の範囲でできる、小さな経験から選びます。

知ったことを、部下の次の一件へ。

以下は、使い方を伝えるために組み立てた例です。当時の実践報告とは区別します。



相手が比較に必要な
運用条件を、
次の見積書に添える。

部下が決められる範囲と、
確認先・使える資料を
一緒にそろえる。

次の一件で、
相手の判断が進んだか、
作成の負担も振り返る。

管理者が知ったことを、部下が自分で進められる条件へ渡していきます。

相手の仕事と、部下の問いを並べて見る。

最近の一件を思い浮かべ、いま考えたいところから資料を選べます。

自分の完了と、相手の前進

渡したものの先で、
受け手は何を確かめ、
判断し、誰へ渡すか。

自分の想定と違ったところを、
一つ、資料の例と比べます。

相手の仕事から、考え始める。 →

全体を変える前に、一件で知ったことを、次の一步と支援へ渡します。

気づきを、次の判断へ

本人の途中のものと問いから、
説明・見本・資料・相談先、
試せる条件を選ぶ。

いま用意できる支援を、
一つ、次の仕事へつなぎます。

気づきを、次の仕事の判断につなぐ →

経験したことから、次の支援を選ぶ。

小さく動いて得たことを、本人が次に試す一歩へつなぎます。

達成経験と、行動の見通し

Bandura (1977) は、特定の行動を実行できるという自己効力感を、行動変化を説明する理論枠組みとして論じました。

達成経験、他者の経験、言葉による働きかけ、生理的な状態を情報源に挙げています。小さく試した経験から、次の行動の見通しを考える手がかりです。

最近、完了と報告した一件を

受け手は、その後、何を判断するか。

本人の話や記録を見て、知ったことを一つ。部下が決められるところと、管理者の支援を考えます。

まずは、受け手が次にする仕事の一場面を知るところから。

[Bandura \(1977\) 原著の著者抄録](#)

[相手の仕事の具体例を読む →](#)