7年間の実践検証から

やり方を教えるとき、何を「成果」として伝えているか

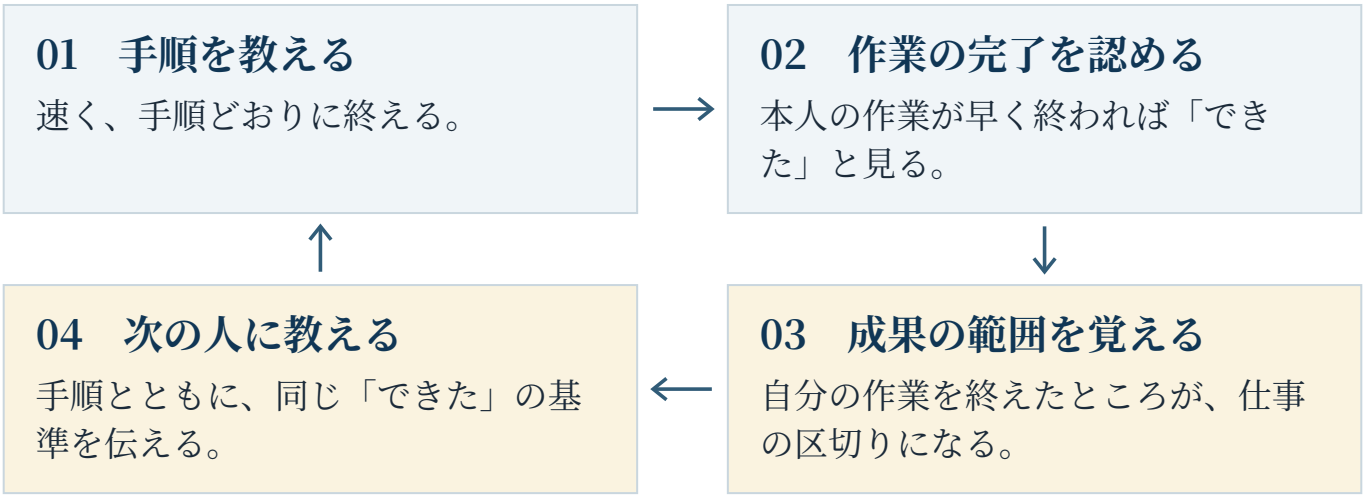
手順を教え、教わったとおりに早く終えたことを「できた」と認める。本人はやり方と一緒に、**どこまでできれば仕事の成果なのか**を覚えていきます。

手順を教えることで成果が出る条件

必要とされる仕事や届け方が変わらず、決められた手順で相手も次に進めるなら、やり方を教えることで速さと品質をそろえられます。この育て方で仕事が進んできた経験があると、相手が必要とすることや仕事の分担が変わっても、同じ手順と基準を使い続けやすくなります。

手順とともに、成果の基準はどう伝わるか

自分の作業の完了を「できた」の基準にしている職場で起こりうる流れ



実践記録から当社が考えた関係を示す図。図の過程全体を追跡した結果ではありません。

> **自分の作業が終わったところで確認を止めると、相手がその後に何をできたかが評価に入らず、どこまで役に立ったかが分かりません。**

事業環境が変わるとき

相手の仕事が進むところまで何を確かめるか

今回いう事業環境の変化とは、**これまでの方法で相手の仕事が進み、自社も続けられていた前提が変わること**です。相手が必要とするものや誰が何を担うかが変わると、いま必要な仕事と、その相手に合う進め方を考える必要があります。

実践の記録に表れたこと

取引先の図　本人が普段訪ねていた先が中心でした。取引先が日々支えている先には、図に載らない先や、ひとまとめになった先もありました。

支援の計画　別の記録では、相手への支援を考えて立てた計画に、商品の価格比較と販売台数が中心に置かれていました。

私たちは、普段何を成果と見てきたかが、新しい仕事を考えるときの着眼点にも表れたと捉えています。

作業の完了から、相手が使った結果まで

作業を終える	→	相手が使う	→	結果を確かめる
必要なものを、相手が使える状態で渡したか。		何のために、どのように使ったか。		何を判断し、どこまで仕事を進められたか。

全体で確かめること　双方の時間・手間・費用と、他の仕事への影響

相手がその仕事を使った後、何ができ、どこで止まったかを聞きます。背景を考え、さらに事実を確かめる。その往復から、相手の役に立つ仕事を見極め、双方が続けられるように、分担や情報の渡し方を考えます。

どこまでを成果として確かめたかも、本人が身に付けていく考え方の一部です。

前回の資料「相手の役に立つ仕事を続けるための考え方」