

若手社員の「わかったつもり症候群」

—“真の学ぶ力”を鍛える—

貴社の若手社員にこのような傾向はありませんか？

1. 仕事でミスをする、すぐにへこむ。しかも、同じミスを繰り返す
2. ミス防止のアドバイスをすると、陰で「叱られた」と愚痴る。ひどい場合には「パワハラだ」と騒ぐ
3. お客様から正当な苦情を受けると、「嫌なお客」と感じ、対応の悪さで、さらにクレームを拡大してしまう
4. 相手（お客様や上司）の話を早合点してしまい、その真意を理解できず誤解する
5. 上司に対して提案をし、「例えば？」と具体例を求められると「・・・」となり、答えられない
6. 仕事の手順を丁寧に教えると、すぐに丸暗記し、その意図を理解しようとしないので、応用がきかない
7. 仕事を与えると、とにかく終わらせることだけ考え、内容が雑になりがち（例；間違った数字があるのに、チェックしていない）
等々

これらは、それぞれ別の問題とも見えますが、すべて「**わかったつもり症候群**」の現象と言えるのです。「わかったつもり症候群」とは“真の学ぶ力”が弱いために、何でもすぐにわかったつもりになってしまうことです。

学ぶ力を強化するために重要なことは「**客観的な認知力**」（**メタ認知とも言われる**）です。たとえば、学生が試験勉強でテキストを丸暗記することは「認知力」です。「メタ認知力」とは、テキスト内容の意味を深く考え、本当に自分は理解できているのか、自問自答して確認できる力のことです。つまり、自分の現状を客観的に“もう一人の自分”がチェックできる力です。丸暗記した知識はすぐに忘れてしまいますが、理解度を自分で客観的にチェックしながら学んだことは忘れにくいものです。これが「学ぶ力」を強化する際に不可欠なことなのです。

冒頭に挙げた問題行動例は、この「真の学ぶ力」が弱いために、

「**自分のミスを客観的に原因分析できない**」「**上司のアドバイスを冷静に（客観的に）考えられず、すぐに感情的になる**」「**お客様の苦情（相手の話）の真意を理解できない**」「**思いつきのアイデアを検証しないから、具体策がない**」「**教えてもらったことをすぐに丸暗記する習慣があるため、真の意図を理解できない**」「**仕事の目的を考えないので、内容はそっちのけで、ただ終わらせることしか考えない**」
等々となってしまいます。

「しかし、それは本質把握力などの問題ではないか」と疑問を持たれるかもしれません。弊社でも「本質把握力研修」を実施していますが、ともすると、その研修内容（本質の意味や強化方法）を丸暗記しようとするのです。結局、そのままでは現場で活かさせません。これは上司の指導や他の研修に対しても同じなのです。つまり、**上司の指導や教育を受けても「真の学ぶ力」が弱いと、その効果が下がってしまいかねません。同じ教育を受けても修得度に違いが生じるのは、学ぶ力の差と言ってよいでしょう。**

弊社では、「若手社員のための“学ぶ力”を強化する研修」を実施しております。
興味・関心のある方は下記からお問い合わせ下さい。



> お問い合わせはこちら