

TOPICS

VOL.242

代表・特定社会保険労務士 山口 徹実

社会保険労務士 倉井 舞

URL : co-js.com

E-mail : info@co-js.com

TEL 028-902-1500

FAX 028-601-7024

部下とのシーン別コミュニケーション方法

昨今の若手社員が辞める理由は？ 離職防止コンサルタントとして活動されている井上洋市朗氏によれば ありのままの自分を認めて欲しい「存在承認」の不足、 仕事の意義をきちんと示して欲しい「貢献実感」の不足、 理想のキャリアに最速で到達したい「成長予感」の不足 だそうです。安易な若者論ではなく、若手社員が辞める本当の理由を突き止め退職防止策を講じなければ採用コストが嵩むばかりです。その対策の一つが、組織全体で若手が成長する環境を整えるための「コミュニケーションの活性化」です。

会社も「選ぶ側」から「選ばれる側」へと意識改革を図らなければなりません。前述の井上洋市朗氏が執筆した『若手が辞める「まさか」の理由』（秀和システム 刊）から、信頼関係構築に向けた「困ったとき」のシーン別コミュニケーション方法の一部を、抜粋して記載します。皆さんのマネジメントスタイルを考える上での一助となれば幸いです。

1. 分からないことを質問してこない部下に対して

何故、質問してこないのか。その理由は「すぐに質問することのメリットよりもリスクやデメリットの方が大きいと思っている」からです。質問して、「そんなことも分からないのか、前にも教えたでしょ、物覚えの悪い人だ」などと叱られたくないはずです。このような場合は、予め図のような行動基準を提示しておき、すぐに質問するメリットの方が大きいことを理解せしめておくことが肝要です。

また、「10分調べて分からなかったら質問してね。」等の具体的な基準があっても構いません。行動基準に反していれば言い訳しようがありません。理不尽に叱られたとは感じにくいものです。

レッドカード

- ・無断欠勤をする
- ・嘘をつく
- ・情報を隠す
- ・敬意を欠く言動

ファール

- ・目的を意識しない行動
- ・考えるだけで行動しない
- ・報連相の不足
- ・チャレンジしない

イエローカード

- ・分かったふりをする
- ・分からないことを聞かない
- ・時間を守らない
- ・発言しない

グリーンカード

- ・分かるまで徹底的に聞く
- ・行動しながら考える
- ・新しいことに挑戦する
- ・周囲へ情報提供する

2. すぐ「どうしたらよいのですか？」聞いてくる部下に対して

質問してこない部下も困りものですが、何度も頻繁に「どうしたらいいですか？」と聞かれるのも困りものです。このような部下は、「自分の考えたやり方が正しいか自信が持てない」「自分の考えで進めて怒られたらどうしよう」との不安心理が働いています。この場合には「タスクの小分け＋制限時間の設定」で対応しましょう。不安解消 自信の醸成 成長意欲の醸成 のステップです。



3. 挨拶をしない、挨拶の声が小さい部下に対して

最近、元気よく挨拶できる若手社員が少ないようです。ほとんどの人は、「自分だけ大きな声で挨拶するのが恥ずかしいから、大きな声で挨拶して良い場面なのか判断つかないから、挨拶するタイミングが分からないから」と上手く挨拶ができていないだけです。決して「挨拶の声が小さい＝挨拶を軽視している」とは限りません。そのような部下には「元気に挨拶してもらうのは迷惑じゃないよ。」「大きな声で挨拶してくれた方が嬉しいよ。」などと伝えることが大事です。

4. 「頑張ります」だけで行動が改善しない部下に対して

「次から気をつけます!」「頑張ります!」とか元気よく答えるものの一向に行動改善が見られない部下に対しては、行動レベルでのタスク設定が効果的です。そのポイントは、目標の細分化、期限の設定、タスク順序の設定、進捗を確認するタイミングの決定です。大きな目標だと成功イメージが湧かない人でも目標を小分けすることで具体的なイメージが着き易くなります。目標達成を具体化するためにも、中間目標や振り返りの期日を設定することがお勧めです。



5. 同じミスを繰り返す部下に対して

何度も同じミスが起きるのであれば業務に関する基礎知識や基本スキルが不足しているはずです。 やってみせて 言って聞かせて させてみて 確認・補足する によるティーチングでの接し方が求められます。一番大切なのは のやってみせること。その業務が必要な背景・理由を教えながら業務の全体像を掴ませ、更にはアウトプットイメージを共有することです。手間がかかりますが、丁寧なティーチングは「初めて聞きました。」「もっと丁寧に教えてくれれば・・・」などの言い訳を潰していくことでもあります。

6. 「この仕事に意味があるのでしょうか？」と聞いてくる部下に対して

言わないまでも「何故、自分がこんな仕事をやらされているのか?」という疑問を持っている人は少なくないかも知れません。その疑問は、自分の目指すキャリアに必要な 任された仕事は雑用だ もっと効率的なやり方があるのではないかなどから生じるものでしょう。今の仕事が自分の将来のキャリアに必要なと思っている部下にも、その仕事の背景と必要性、特に「どんな時に、どんな目的で、どんな場所でやる仕事」なのかを伝えることです。ただし、相手が「必要ない仕事だ」と思っている気持ちに対して傾聴することは必要ですが、間違ってもそれに同調してはいけません。

以上