

閃光

発行元

ビジネス教育訓練所株式会社

令和四年 霜月号

Business

「今ドキ問題社員の対応の仕方について」

完璧な人間がいないように、完璧な会社も存在しないと思っています。最近以前にも増して、お客様から「問題社員」についての相談を受けます。一口に「問題社員」と言っても自信過剰で正論を振りかざしめ事を起こすタイプや、能力不足でミスを連発する社員等様々です。いずれも放置すれば社内外でトラブルを起こす、他の社員のモチベーションを下げる、職場の輪を乱す等良いことはありません。実際、問題社員の対応で手間取る経営者の方もいらっしゃるのではないのでしょうか。しかし、現代は対応が不適切な場合、ハラスメントや労働環境の問題で会社が訴えられ、予想外のダメージを受けることもあるため注意が必要です。

今後、研修への派遣を検討される場合は、派遣前にして頂きたいことがあります。それは、派遣する人のタイプや状況を把握する事です。特に問題があつて派遣する場合、問題が起つた状況を関係者からヒアリングし、何が問題なのか、どうすれば良かったのかを把握し、本人と面談する際は感情を抑えつつ、ヒアリングした事実と何が問題なのかを客観的に伝えてください。（問題点のすり替えや「自分は悪くない」という発言を極力防止するため）問題社員は自分に非があると思っていないことが多く、それを指摘されても最初は受け入れられないことがほとんどだと思います。又、自分に非がないと思つていても改善策も考えられないことが多くあります。面談の目的は、問題点に気づかせ、反省を促すことです。これができれば、改善策を自分で考えさせると良いと思います。反省を促すまで行かない場合も、一旦問題があつたという事実は認めさせ、こうすれば良かったという改善策を実行するよう指示してください。同じような問題で何度も面談している場合は、その都度面談内容をメモしておくことをお勧めします。記録があれば「前回も同じような問題で面談している」と伝え、改善策が上手くいっていないのか、そもそも実行しているのが検証出来ず。それを踏まえ、次回の改善策をどのようにするか本人と一緒に考えるという姿勢を取ること、前向きに問題と向き合うことができるようになります。行動に変化が見られ、問題を起こす回数が減ってきた場合は、その点を評価すると本人のやる気に繋がります。そのタイミングで研修に派遣頂くのがベストです。

就業規則に反したり、法に触れる場合は専門家への相談が必要ですが、なるべく本人が自分の問題点に気づき、反省して成長する機会を根気強く作って頂きたいと思っています。

ビジネス教育訓練所株式会社
代表取締役 高谷 愛美

日々是精進

講師の独り言

講師 吉田 習二



「ありがとうはすべての人を幸せにする魔法の言葉」

小一の娘が通うダンスクラブが、あるイベントで踊ることになり、その当日準備をしていた時の話です。お昼になり何か食べたいものがないか娘に尋ねると「はらこめしが食べたい」とのこと。その日は娘の誕生日で、ダンスで頑張つて欲しいという思いもあり、はらこめしを食べることに。早速、近所の評判の店に買いに行こうとすると、娘も行きたいと言ってきました。しかし、ヘアメイクの準備も途中だったため、家で待つよう妻と2人で言いましたが、聞き入れませんでした。そのため、行くのを諦めさせるために少し意地悪ですが、どうしても行きたいと言うなら、今回ははらこめしを見送ると伝えると、涙を浮かべながら、はらこめしも食べるし、お店にも行くと頑なでした。これ以上やり合うとダンスに

も影響すると思い、どうしてそんなにお店に行きたいのか尋ねると「この前おばあちゃんと一緒にお店に行つてはらこめしを食べた時美味しかったからお礼が言いたい」というのです。私はその言葉を聞いて考えが変わりました。私は娘の感謝を伝えたいから行きたいという心根に感心し、急いで支度させ娘を連れていくことにしました。

昼食を済ませた後、イベント会場に向いました。娘たちのダンスは沢山の人に見ていただき無事終了しました。出番が終わつたため帰ろうとすると「ダンスの後はマジシャン登場」とアナウンスが流れ、娘が見たいと言うので、せっかくだからと見ていくことにしました。初めは簡単で大人が見ればタネがわかるようなものもあり、皆楽しんで見ていました。最後は箱の中に

入った助手が消えて、また箱に戻るというイリュージョンでした。私は近くで見えていましたが、仕掛けが全く理解できず、娘も「どうなってるの?」と驚きの表情でした。いよいよ帰るかとなり、ステージの横を通ると、突然娘が大きな声で「面白かったよ〜!ありがとう〜!」と叫びました。娘の視線の先にはマジシャンが帰り支度をしながら、笑顔で手を振っていました。そのようなやりとりを見ていて私自身心が温まるのを感じました。

親バカだと思いつつも、子に教わることは沢山あります。人に感謝すること、感謝を伝えることを躊躇なく行える娘の行動力は見習うべきだと思います。そして、感謝する人は人の心を温かくすることができるかと改めて気づかされた出来事でした。



面談が変われば部下も変わる!?

部下が動きやすくなる、動きたくなる面談法

これまで上司・部下の面談と言えば、人事評価面談や指摘事項を伝える等、上司が一方的に話す場となっていました。しかし、数年前米国のシリコンバレーの企業で多く実施されている新しい面談の仕方が紹介されると、日本ではヤフーをはじめ有名企業が取り入れ、現在では4割以上の企業が導入しているとも言われています。今回は部下の可能性を引き出し離職防止の方法として期待されている「1on1ミーティング」を紹介します。

1on1ミーティングとは、対話を重視し、上司への要望や働き掛けが可能な、部下のための面談です。

面談の主な目的は、

①部下の成長の促進

②組織力の強化

であるため、面談では「業務」「個人(自分)」「組織(自分以外)」

についてすり合わせるように対話し、仕事で結果を出し、組織に貢献できるようにしていきます。面談では次の内容について話していきます。

①**普段の業務**について

・困りごとや悩みごと、その対策

②**体調やメンタル**について

・体調が万全で支障がないか

③**プライベート**について

・相互理解、私的な立場への配慮

④**今後のキャリア**について等

・将来のイメージ、目標設定等

1on1ミーティングを行う上で注意すべき点は、**上司から一方的に話さない**ということです。「部下の話は聴かなくても分かる」や「部下を自分の思い通りに動かそう」という考えは部下の本音を引き出す妨げになります。部下が話したいと思えるよう、話を聴き切ることに注力しましょう。

1on1ミーティングの成功のコツは

①**コミュニケーションスキルの向上**

面談を効果的に進めるためには上司のコーチングスキルやフィードバックスキルを高めることです。

②**部下の性格を把握する**

部下の普段の様子から性格を把握しておくことで対話しやすくなります。

1対1の対話は、上司・部下の信頼関係を強化し、相互理解を深め、日々の業務の連携を取りやすくしてくれます。部下が成長しやすい環境を作ることができれば、モチベーションアップにつなげることもできます。月に1度15分程度から始めてみてはいかがでしょうか。

1on1ミーティングの導入やコミュニケーションスキルアップ、部下のタイプ別診断等ご興味のある方は是非、当社までご相談ください。

オススメ図書コーナー

『上杉鷹山の経営学』

著 童門 冬二

リーダーとして研究されることも多い上杉鷹山の生涯について書かれた1冊。「愛民」という言葉を大事にし、自ら足を運んで情報を得て、何をすれば藩が潤い民が幸せになれるかを考え、次々に改革を行いました。若い頃は本ばかり読んでいた鷹山でしたが、書生から城外に連れ出され、庶民の貧しい暮らしを見せられ「生きた学問をしてほしい」と涙ながらに訴えられたこともあったようです。しかし、その想いを素直に受け止め謝罪し、即改善する謙虚さには驚かされました。リーダーには信念に基づいた行動と謙虚さが求められますが、それらに纏わるエピソードが数多く描かれており、リーダーのあるべき姿を知ることが出来る絶好の1冊です。

合宿研修レポート

○9月ビジネス特訓4日間合宿 合宿終了直後の参加者の声をお届けします!

今回は9月のビジネス特訓4日間合宿において規定内で卒業した修了生のインタビューをYouTubeで限定公開します。スマホ等でQRコードを読み取りご覧ください。

9月ビジネス特訓

・修了生インタビュー (5:31)

<https://youtu.be/HaUZEjmrINQ>



■今後2月までの研修日程※参加希望の場合は事前にお問合せください。

○営業マン実践3日間合宿…11月16日(水)～18日(金)※延長なし

○管理者実践4日間合宿…12月12日(月)～15日(木)※延長なし

○ビジネス特訓4日間合宿…1月12日(木)～15日(日)※延長あり

○管理者特訓6日間合宿…1月19日(木)～24日(火)※延長あり

○営業マン特訓5日間合宿…2月3日(金)～7日(火)※延長あり

○管理者実践4日間合宿…2月14日(火)～17日(金)※延長なし

Business 社員教育・管理者教育の事なら
ビジネス教育訓練所株式会社

所在地：仙台市青葉区愛子中央3-16-2

電話：022-392-5511

E-mail：kensyu@business-k.co.jp

■編集後記/寒い季節になるとおでんが恋しくなります。おでんの具の話になると「大根が一番」「いやタマゴでしょ」「はんぺんしか勝たん」等盛り上がりませんが平和な証拠ですね。一方、今年はロシアのウクライナ侵襲で、多数の一般人が犠牲となりました。終わりの見えない争いを目の当たりにし、平和であることがどれだけありがたいことなのか考えさせられます。今年も残りわずかですが、日々感謝を忘れず過ごしたいものです。(吉田)