

はじめに

近年職場、学校、家庭で「はじめ」がなくなった、とよく言われます。戦後民主主義が取り入れられた時「自由」と「わがまま」が混同された結果だと思われま

す。どこの社会でも、「わがまま」がまかり通ると、その社会は收拾がつかなくなりま

す。今、あらゆるところで「改革」「はじめ」が求められているのはこういう背景があるからです。職場ではじめを徹底させ、職場を規律ある社会に再構築し、しかも個人個人がそれぞれの「個性」や「能力」を発揮して組織の共通目標を達成するように持って行くには、リーダーの適切な指導が必要であり、その役割を担っているのは職場の先輩、中堅社員である「あなた」なのです。

本コースでは、まず、あなたの経験や知識を後輩、新人に伝え、彼等の悩みを解決すること、そうすることが、あなたへの「信頼」につながることを解説しています。確かにあなたから見ると、新人や部下、後輩のやることは、頼りなくミスも目立つかもしれません。しかし、少し前のあなたを思い出して下さい。だれも最初から正確に速く仕事ができただけではないのです。「だれかの世話になりながら自分自身も努力し、経験を積み重ねて今日のあなたが出来上がった」このことを考えたら、今度はあなたが部下や後輩を指導、育成する番だということに気がつくでしょう。

このテキストは、適切に「教え」「導き」うまくいったら「ほめ」まずいときは「叱る」—このそれぞれについて、具体的にどうすればうまく行くのか—ということについて、ごく自然に理解し、実践することができるように構成されています。本コースを修了し、得たことを職場で生かすことができれば、職場にはじめができるだけでなく、仕事の質は飛躍的に向上し、人材は成長し、職場のモラルも向上するでしょう。また、新しい時代環境に対応した「能力開発」のあり方、人生設計の実現方法なども身につけ、確固とした未来を切り開くことができるようになるはずです。

国司義彦

なお、本コースでは、紙幅などの都合から参考文献は掲載していません。あらかじめご了承ください。

目次とスケジュール

さあ、それではテキスト学習に入ります。途中で投げ出したりしないために、計画を立ててから取り組みましょう。自分自身のペースに合わせて無理のない計画を立てましょう。1日2項目を学習するのが平均的なスケジュールです。

は、診断で間違ったところやこれは特に重要だ、覚えておきたいという項目のところをチェックするのに使いましょう。

| 章 | 内 容 | P | 予定日 | 終了日 |
|----------|--|-----------|-----|-----|
| 1 | あなた次第で職場が変わる | 10 | | |
| | <input type="checkbox"/> 1 あなたの一言で新人が早く職場に溶け込める | 10 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 2 あなたは注目されている | 11 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 3 まず、あなたの周辺を見直そう | 12 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 4 あなたの仕事ぶりが士気に影響する | 13 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 5 今日のため明日のため部下、後輩を指導しよう | 14 | / | / |
| 2 | ミス、トラブルで悩まされていませんか | 15 | | |
| | <input type="checkbox"/> 6 新人が困った時こそ先輩の出番 | 15 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 7 プロとして信頼されることが大切 | 16 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 8 疑問を感じたら、申し出ること | 17 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 9 ベテランが犯しやすい「早合点」 | 18 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 10 対話不足の環境を作らない | 19 | / | / |
| 3 | 何のためにほめる？何のために叱る？ | 20 | | |
| | <input type="checkbox"/> 11 あなたらしい言葉で | 20 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 12 自由とわがままは違う | 21 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 13 個人の自由と組織の目標を統合する | 22 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 14 順序だてて共通の目標と利益を教える | 23 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 15 本当の充実感を味わうために | 24 | / | / |
| 4 | ほめたり、叱ったりする前にやっておくべきこと | 25 | | |
| | <input type="checkbox"/> 16 基本を明確に示そう | 25 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 17 何をすべきか、してはいけないか | 26 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 18 疑問や悩みに気軽に答える | 27 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 19 質問には一定のルールを作っておく | 28 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 20 すべてはコミュニケーション | 29 | / | / |
| 5 | コミュニケーションが決め手 | 30 | | |
| | <input type="checkbox"/> 21 コミュニケーションが下手で損をしていませんか | 30 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 22 一方通行で起きる問題 | 31 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 23 おかしいと感じたら確認する | 32 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 24 相互理解の障害は何か | 33 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 25 相互理解を促進しよう | 34 | / | / |

目次とスケジュール

| 章 | 内 容 | P | 予定日 | 終了日 |
|----|---|-----------|-----|-----|
| 6 | 若い世代の人とつき合うためには | 35 | | |
| | <input type="checkbox"/> 26 最近の若い人は「宇宙人」？ | 35 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 27 マナーや常識をいかに教えるか | 36 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 28 さりげなく注意する | 37 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 29 若い部下や後輩に教えるべきこと | 38 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 30 本音で接する | 39 | / | / |
| 7 | 信頼感、連帯感はどこから生まれるか | 40 | | |
| | <input type="checkbox"/> 31 だれかがリーダーシップを発揮しないと職場は成り立たない | 40 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 32 目標を明確にする | 41 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 33 信頼を得るために何が必要か | 42 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 34 問題に先手を打て | 43 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 35 人を説得するには人間的魅力が必要 | 44 | / | / |
| 8 | 支持されるリーダー、孤立するリーダー | 45 | | |
| | <input type="checkbox"/> 36 権威や肩書きだけでは人は動かない | 45 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 37 現状を知るリーダーは強い | 46 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 38 実績や態度で示そう | 47 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 39 「よかった」と思わせる | 48 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 40 押しつけると行き詰まる | 49 | / | / |
| 9 | 問題解決力で説得力倍増 | 50 | | |
| | <input type="checkbox"/> 41 「問題はない」がいちばん問題 | 50 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 42 問題をとらえる目－1 | 51 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 43 問題をとらえる目－2 | 52 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 44 さらにもう一つの問題発見法 | 53 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 45 段取り準備がよければ90%問題解決に成功 | 54 | / | / |
| 10 | 問題解決で得る充実感 | 55 | | |
| | <input type="checkbox"/> 46 問題解決を阻むもの | 55 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 47 問題解決案を実行する | 56 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 48 厳しさの中の充実感 | 57 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 49 職場を明るくする「環境作り」と「お膳立て」 | 58 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 50 仕事を楽しくするヒントを示そう | 59 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 添削問題 | | / | / |

目次とスケジュール

| 章 | 内 容 | P | 予定日 | 終了日 |
|----|--|-----------|-----|-----|
| 11 | 効果的なほめ方を演出するお膳立て—基本の徹底 | 62 | | |
| | <input type="checkbox"/> 51 指導者自身が基本を守る | 62 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 52 1枚の帳票で「基本」徹底からハウ・レン・ソウまで | 63 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 53 イラストや色を使って工夫する | 64 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 54 職場に「基本徹底」の路線を敷く | 65 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 55 個性と組織の目標のバランスを取る | 66 | / | / |
| 12 | やる気を出させるほめ方の研究 | 67 | | |
| | <input type="checkbox"/> 56 「アメ」と「ムチ」は卒業しよう | 67 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 57 「ほめる」と「ゆるめる」は違う | 68 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 58 嬉しくなる「ほめ方」 | 69 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 59 苦手なこと、興味のないことにやる気を出させるには | 70 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 60 公平に「ほめる、叱る」ための物差し | 71 | / | / |
| 13 | OJTのためのほめ方・認め方 | 72 | | |
| | <input type="checkbox"/> 61 だれにでも通用する励まし、だれでも腐る言葉 | 72 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 62 地味な仕事にも目を向ける | 73 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 63 部下に仕事をまかせる | 74 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 64 人によりTPOにより助け船を出す | 75 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 65 信頼できる人、できない人 | 76 | / | / |
| 14 | 叱れない上司は失格 | 77 | | |
| | <input type="checkbox"/> 66 叱る前に徹底しておくこと | 77 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 67 実りのない叱り方 | 78 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 68 甘い上司は部下をだめにする | 79 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 69 あえて叱るべきとき | 80 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 70 叱るときはTPOを考える | 81 | / | / |
| 15 | 効果的な叱り方の研究 | 82 | | |
| | <input type="checkbox"/> 71 相手にわかるように注意しよう | 82 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 72 状況に応じた注意の仕方 | 83 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 73 重要問題の扱い方 | 84 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 74 心得違いのエリート社員の扱い方 | 85 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 75 人を見て「叱り方」を工夫しよう | 86 | / | / |

目次とスケジュール

| 章 | 内 容 | P | 予定日 | 終了日 |
|----|--|------------|-----|-----|
| 16 | さらに一步踏み込んだ叱り方 | 87 | | |
| | <input type="checkbox"/> 76 「背景」と「情報」をつかむ | 87 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 77 プライバシーに干渉するか | 88 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 78 職場に疑心暗鬼の雰囲気をつくらない | 89 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 79 カウンセリングマインドでのぞむ | 90 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 80 カウンセリングマインドによる注意と指導 | 91 | / | / |
| 17 | 爽やかな叱り方の研究 | 92 | | |
| | <input type="checkbox"/> 81 叱られているうちが「花」－を徹底させる | 92 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 82 しこりを残さない叱り方 | 93 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 83 ごまかしがきかないことを悟らせる | 94 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 84 感性を磨く10の原則 | 95 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 85 感性を応用して爽やかな叱り方をする | 96 | / | / |
| 18 | 指導者の能力開発 | 97 | | |
| | <input type="checkbox"/> 86 感性でネットワーク | 97 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 87 社外のネットワークが仕事にも生きる | 98 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 88 なぜ、人生の戦略が必要か | 99 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 89 受身の人に魅力はない | 100 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 90 私生活にも明確なビジョンを持つことが必要 | 101 | / | / |
| 19 | 閉塞状態の突破口に必要な自己啓発 | 102 | | |
| | <input type="checkbox"/> 91 何事も「ちょっと先」を見るようにする | 102 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 92 閉塞状態を突破する個人の発想 | 103 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 93 「人間理解」で難問を突破する | 104 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 94 部下と共に学び共に成長する | 105 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 95 社会から求められる人材になれば怖いものはない | 106 | / | / |
| 20 | 共に社会に必要な人材を目指そう | 107 | | |
| | <input type="checkbox"/> 96 危ない生活環境から身を守ろう | 107 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 97 私生活の指導で注意すべき点 | 108 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 98 自分の存在価値に目覚めさせる | 109 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 99 健全な社会人の条件 | 110 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 100 少し離れて自分と自分の環境を見直す | 111 | / | / |
| | <input type="checkbox"/> 添削問題 | | / | / |

あなたの一言で新人が早く職場に溶け込める

学習のポイント

POINT ① 新人が職場に溶け込むには先輩の助言が不可欠

POINT ② あなたの一言で後輩は救われた気持ちになる

あなたの職場には、新入社員以外にも派遣社員・パートタイマー・アルバイトなど、非正規社員の人が出入りしているでしょう。そういう慣れない人達の仕事ぶりはどこか頼りなくたどたどしいところがあります。

それだけではなく実際に、仕事が遅い・やり方をまちがえるなど、不慣れが原因でミスやトラブルが発生していることも少なくありません。それらの部下や後輩にあなたはどのように接していますか。

「慣れないからしょうがないさ」とあきらめたり、他人事のように傍観したりしていませんか？

「部下や後輩の教育は役付き者がやることで、自分達はまかされた仕事だけやっていればいい」と考えている人達もいるようです。

役付きかどうかは別にして、職場の部下や後輩が職場に溶け込み、仕事を早く覚えるように指導する適任者は、先輩や職場リーダーである「あなた」なのです。

中には役付き者でありながら、部下や後輩に仕事を教えず部下育成を疎かにしている人もいます。しかし、職場を活気のある雰囲気にするか、職場の人たちが早く仕事を覚えられるかどうかは、管理者や職場リーダーである、あなたの手に握られていることを忘れてはなりません。

あなた自身が初めて職場にきた時のことを思い出してください。何もかもわからず困っていた時に「何かわからないことがあったら遠慮なく聞いて」と、声をかけてくれた先輩がいたらどれだけ救われた気持ちになったことでしょうか。新人が職場に溶け込み、早く仕事を覚えるかは、管理者を含め「職場リーダー」の手に握られています。

あなたの一言で新人が
早く会社に溶け込める

仕事に不慣れな人達

「遠慮なく
聞いて」

あなたは注目されている

学習のポイント

POINT 1 あなたの気持ちが職場に反映される

POINT 2 部下・後輩はあなたに注目している

あなたは職場でかなりのキャリアを積み、先輩社員、職場リーダーあるいは監督者、管理者として「まかされた仕事をキチンと一生懸命やっていたらそれでいい」と思っているかも知れません。

それも確かに大切なことです。しかし、それだけでは不十分なのです。

前項でも触れたようにあなたは、部下や後輩が早く職場に溶け込み、仕事を覚えるように教えてあげることが必要です。そのためには、まず職場での基本的な心がまえや、どういうことをすべきか、あるいはしてはいけないかも教えなくてはならないでしょう。また、間違った仕事をしていたら、注意を与え修正してあげなければいけないし、仕事のやり方がわからなくて落ち込んでいたら、励ましてあげたり、ちょっとしたコツやヒントを教えてあげたりすることも必要になります。

また、部下や後輩はあなたの日頃の行動や態度に注目しています。あなたが明るく張り切って仕

事に励んでいれば彼らも明るい気持ちになるでしょうし、暗く元気のない仕事ぶりだと彼らも落ち込んでしまうに違いありません。

ところで「職場のミスやトラブルは仕事に慣れない人達の不慣れが原因で起こることもある」と言いました。それも確かにありますが、実はそれよりもっと多いのはベテランのうっかりミス、基本無視、連絡の不徹底などによるものなのです。

ですからこの際、職場の中堅・ベテランであるあなた方自身が新人以上に細心の注意を払い、ミスやトラブルの防止につとめるべきなのです。

あなたがもし「手抜き作業」をしていると、部下や後輩は必ずその真似をして、その手抜き作業はあっという間に職場に広がるのです。

あなたが教えるべきこと

仕事の手順

仕事の心構え

注意して修正

やるべきこと

いけないこと

励まし・ヒント