

はじめに

「初めての職場」というのは誰でも緊張するものです。部門内での異動や転勤などでさえ緊張することもありますから、職場に配属される新人はもっと緊張しているはずです。

あなたが新人として配属されたときはどうでしたか？

「職場の雰囲気はどんなものなのか」、「どんな人がいるのか」、「どんな仕事をするのか」、「周りの人とうまくやっていけるか」、「きちんと仕事ができるか」など、期待と不安が交錯していたのではないのでしょうか。新人指導係であるあなたは、そのような緊張状態にある新人の気持ちを解きほぐしてあげなければなりませんし、これからはじまる職業生活という山登りのガイド役として、装備の点検、登山ルートของการ作成に加え、道に迷ったり、遭難しそうになったときの避難所になったり、その場合の対処法を一緒に考えるなど、とても重要な役割が求められています。

組織を取り巻く環境が大きく変化する今日、人材育成の考え方や仕組みも変化しています。若年層を中心に、自分のキャリアは自分で作り上げていくという認識が強まっていますし、組織の側もそのような「自己責任によるキャリア形成」を中心とした人材育成へとその仕組みを変化させつつあります。新人指導においても、社会人としての基礎をつくること、職場と仕事に早く慣れることといった従来からの目的に加え、新人を早期に戦力化することや主体的にキャリア形成に取り組んでいく姿勢を身につけてもらうことに重点がおかれはじめています。ぜひ、その点に注意した新人指導を心掛けてください。

また、本コースは、新人指導は相互啓発の場であると考えています。あなたから新人への一方通行の指導や支援ではなく、あなたと新人とが相互に啓発しあい共に成長する場として新人指導を捉えています。今までの自分を振り返る、マネジメントの基本を学ぶ、そしてあなた自身のキャリア・プランを考えるために、この新人指導という得がたい機会を積極的に活用してほしいと思います。

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	先輩として指導員として心掛けたいこととは	10		
	<input type="checkbox"/> 1 何を身に付けさせるかを意識していますか	10	/	/
	<input type="checkbox"/> 2 上司や周囲の人とのパイプ役になっていますか	11	/	/
	<input type="checkbox"/> 3 成長の度合いや速さを他者と比較していませんか	12	/	/
	<input type="checkbox"/> 4 感情的になっていませんか	13	/	/
	<input type="checkbox"/> 5 共感性を示して、よく面倒を見ていますか	14	/	/
2	社会人に求められるモラルとは	15		
	<input type="checkbox"/> 6 節度を守っていますか	15	/	/
	<input type="checkbox"/> 7 相手によって態度を変えていませんか	16	/	/
	<input type="checkbox"/> 8 えこひいきをしていませんか	17	/	/
	<input type="checkbox"/> 9 セクハラをしていませんか	18	/	/
	<input type="checkbox"/> 10 周囲に後輩のことを言いふらしていませんか	19	/	/
3	職業人に求められる能力とは	20		
	<input type="checkbox"/> 11 仕事の意味がわかって仕事をしていますか	20	/	/
	<input type="checkbox"/> 12 自分の仕事に関心がありますか	21	/	/
	<input type="checkbox"/> 13 納期や優先順位を決めて計画を立てていますか	22	/	/
	<input type="checkbox"/> 14 仕事に関連のある情報を集めることができますか	23	/	/
	<input type="checkbox"/> 15 仕事の情報を共有できていますか	24	/	/
4	社会人の先輩として心掛けていることとは	25		
	<input type="checkbox"/> 16 職場風土と人間関係について教えていますか	25	/	/
	<input type="checkbox"/> 17 ビジスマナーをわかまえさせていますか	26	/	/
	<input type="checkbox"/> 18 自ら仕事をプロデュースさせていますか	27	/	/
	<input type="checkbox"/> 19 愚痴をこぼさず「結果」を出させていますか	28	/	/
	<input type="checkbox"/> 20 自分流のストレス解消法を持たせていますか	29	/	/
5	社会人に求められる意識とは	30		
	<input type="checkbox"/> 21 顧客意識を持たせていますか	30	/	/
	<input type="checkbox"/> 22 コスト意識を持たせていますか	31	/	/
	<input type="checkbox"/> 23 時間意識を持たせていますか	32	/	/
	<input type="checkbox"/> 24 品質意識を持たせていますか	33	/	/
	<input type="checkbox"/> 25 国際化意識を持たせていますか	34	/	/

目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
6	社会人に求められる姿勢とは	35		
	<input type="checkbox"/> 26 前向きな姿勢で取り組ませていますか	35	/	/
	<input type="checkbox"/> 27 挑戦的な姿勢で取り組ませていますか	36	/	/
	<input type="checkbox"/> 28 素直な姿勢で取り組ませていますか	37	/	/
	<input type="checkbox"/> 29 セルフコントロールさせていますか	38	/	/
	<input type="checkbox"/> 30 現状打破の姿勢で取り組ませていますか	39	/	/
7	職業的キャリアとは	40		
	<input type="checkbox"/> 31 今までの自分を振り返っていますか	40	/	/
	<input type="checkbox"/> 32 自分のキャリア・プランを持っていますか	41	/	/
	<input type="checkbox"/> 33 新人指導をスキル・アップの機会にしていますか	42	/	/
	<input type="checkbox"/> 34 意欲的に自己啓発をしていますか	43	/	/
	<input type="checkbox"/> 35 キャリア・カウンセリングの意識を持っていますか	44	/	/
8	求められる仕事のスキルとは	45		
	<input type="checkbox"/> 36 経営資源について説明できますか	45	/	/
	<input type="checkbox"/> 37 経営戦略のしくみを理解していますか	46	/	/
	<input type="checkbox"/> 38 マーケティング・マインドを身につけていますか	47	/	/
	<input type="checkbox"/> 39 貸借対照表 (B/S) が読めますか	48	/	/
	<input type="checkbox"/> 40 損益計算書 (P/L) が読めますか	49	/	/
9	社会人に必要なマナーとは	50		
	<input type="checkbox"/> 41 職場ルールと慣行を教えていますか	50	/	/
	<input type="checkbox"/> 42 CSマナーの基本を理解させていますか	51	/	/
	<input type="checkbox"/> 43 敬語の誤認識を教えていますか	52	/	/
	<input type="checkbox"/> 44 臆せずに電話に出られるように教えていますか	53	/	/
	<input type="checkbox"/> 45 効果的な「報・連・相」のコツを理解させていますか	54	/	/
10	新人を受け入れる環境を作るには	55		
	<input type="checkbox"/> 46 気楽に発言できる雰囲気をつくっていますか	55	/	/
	<input type="checkbox"/> 47 周囲の人との意見交換の機会をつくっていますか	56	/	/
	<input type="checkbox"/> 48 職場外でのコミュニケーションをはかっていますか	57	/	/
	<input type="checkbox"/> 49 関係部署や顧客に紹介していますか	58	/	/
	<input type="checkbox"/> 50 社内ノイズから新人を守っていますか	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	新人をやる気にさせるために、ほめよう、叱ろう	62		
	<input type="checkbox"/> 51 ほめるとおだてるの違いを意識していますか	62	/	/
	<input type="checkbox"/> 52 叱ると怒るの違いがわかりますか	63	/	/
	<input type="checkbox"/> 53 原点に戻って一緒に考えていますか	64	/	/
	<input type="checkbox"/> 54 感情をひきずっていませんか	65	/	/
	<input type="checkbox"/> 55 自発性を引き出していますか	66	/	/
12	上手な社内コミュニケーションの回り方を示そう	67		
	<input type="checkbox"/> 56 言葉づかいを教えていますか	67	/	/
	<input type="checkbox"/> 57 信頼される自分ですか	68	/	/
	<input type="checkbox"/> 58 コミュニケーションの意味を教えていますか	69	/	/
	<input type="checkbox"/> 59 電子メールに頼っていませんか	70	/	/
	<input type="checkbox"/> 60 あいまいなコミュニケーションについて教えていますか	71	/	/
13	よい関係づくりのためにアクティブ・リスニングを実践しよう	72		
	<input type="checkbox"/> 61 アクティブ・リスニングを知っていますか	72	/	/
	<input type="checkbox"/> 62 アクティブ・リスニングのしかたを説明できますか	73	/	/
	<input type="checkbox"/> 63 ノンバーバル（非言語）要素に注意を払っていますか	74	/	/
	<input type="checkbox"/> 64 相手の話を注意深く聞いていますか	75	/	/
	<input type="checkbox"/> 65 相手をまず知るようになっていますか	76	/	/
14	効果的に仕事をするためにチームワークを教えよう	77		
	<input type="checkbox"/> 66 チームワークの意義を教えていますか	77	/	/
	<input type="checkbox"/> 67 適切なチームについてわかっていますか	78	/	/
	<input type="checkbox"/> 68 チームのルールについて知っていますか	79	/	/
	<input type="checkbox"/> 69 団結力のあるチームについて理解していますか	80	/	/
	<input type="checkbox"/> 70 チームワークの落とし穴に気をつけていますか	81	/	/
15	キャリア形成のためのキャリア・プランを考えよう	82		
	<input type="checkbox"/> 71 CDPIについて理解していますか	82	/	/
	<input type="checkbox"/> 72 新人の将来の夢や希望を聴いていますか	83	/	/
	<input type="checkbox"/> 73 新人の能力を把握していますか	84	/	/
	<input type="checkbox"/> 74 キャリア・パスを示していますか	85	/	/
	<input type="checkbox"/> 75 新人と相談して目標を決めていますか	86	/	/

目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
16	新人を成長させるために、ああしよう、こうしよう	87		
	<input type="checkbox"/> 76 甘やかしすぎていませんか	87	/	/
	<input type="checkbox"/> 77 マニュアルを活用していますか	88	/	/
	<input type="checkbox"/> 78 評価される行動、模範を示していますか	89	/	/
	<input type="checkbox"/> 79 質問しやすい雰囲気づくりを心掛けていますか	90	/	/
	<input type="checkbox"/> 80 スモールステップを大切にしていますか	91	/	/
17	仕事を早く身につけさせるためにやってみよう、やらせてみよう	92		
	<input type="checkbox"/> 81 新人の仕事の成果や行動について本人にフィードバックしていますか	92	/	/
	<input type="checkbox"/> 82 一人で完結できる仕事をやらせていますか	93	/	/
	<input type="checkbox"/> 83 仕事の目的と成果を明らかにした上で仕事をさせていますか	94	/	/
	<input type="checkbox"/> 84 仕事の説明をしていますか	95	/	/
	<input type="checkbox"/> 85 手本を示していますか	96	/	/
18	OJTのステップを確認するために日々実践してみよう	97		
	<input type="checkbox"/> 86 育成記録をつけていますか	97	/	/
	<input type="checkbox"/> 87 日々の仕事を記録させていますか	98	/	/
	<input type="checkbox"/> 88 途中経過を把握していますか	99	/	/
	<input type="checkbox"/> 89 必要に応じて途中で軌道修正していますか	100	/	/
	<input type="checkbox"/> 90 上司への報告をしていますか	101	/	/
19	共に成長するために、メンターになろう	102		
	<input type="checkbox"/> 91 メンターについて知っていますか	102	/	/
	<input type="checkbox"/> 92 メンターの役割をわかっていますか	103	/	/
	<input type="checkbox"/> 93 キャリア・アップを支援していますか	104	/	/
	<input type="checkbox"/> 94 精神的な支えになっていますか	105	/	/
	<input type="checkbox"/> 95 メンタリング関係についてここを留意していますか	106	/	/
20	自分のために、新人のために、これまでの振り返りと今後の展望を考えよう	107		
	<input type="checkbox"/> 96 目標の達成度を新人と確認していますか	107	/	/
	<input type="checkbox"/> 97 今後のキャリアについて新人と考えていますか	108	/	/
	<input type="checkbox"/> 98 OJT経験を今後活かそうですか	109	/	/
	<input type="checkbox"/> 99 上司にOJTの効果を報告していますか	110	/	/
	<input type="checkbox"/> 100 経験を組織で活用できそうですか	111	/	/
	<input type="checkbox"/> 添削問題		/	/

何を身に付けさせるかを意識していますか

学習のポイント

POINT ① 指導目標を理解しよう

POINT ② 教えることに優先順位をつけよう

この章では、新人を指導する先輩としてのあなたが、基本的に身につけておかなければならないことをみていきます。

まず最初にしておかなければならないことは、「あなたが教えなければならないことは何か」ということについて、きちんと理解しておくことです。たとえば、社会人としてのマナーなのか、会社の事業内容やお客様についての知識なのか、仕事のしかたなのか、会社のしくみや組織なのか、その職種に特有な情報やルールなのかなどを、きちんと知っておくことが必要です。

あなたが何を教えてよいかわからなくて、おざなりに対応し、なんとなく時間が過ぎて成果が目に見える形であがらなければ、教わる新人は不安になったり焦ったりするかもしれません。逆に、とりあえず場当りの教え、表面的になんとなく仕事ができるようになって、新人の次のステップには役に立たないかもしれません。

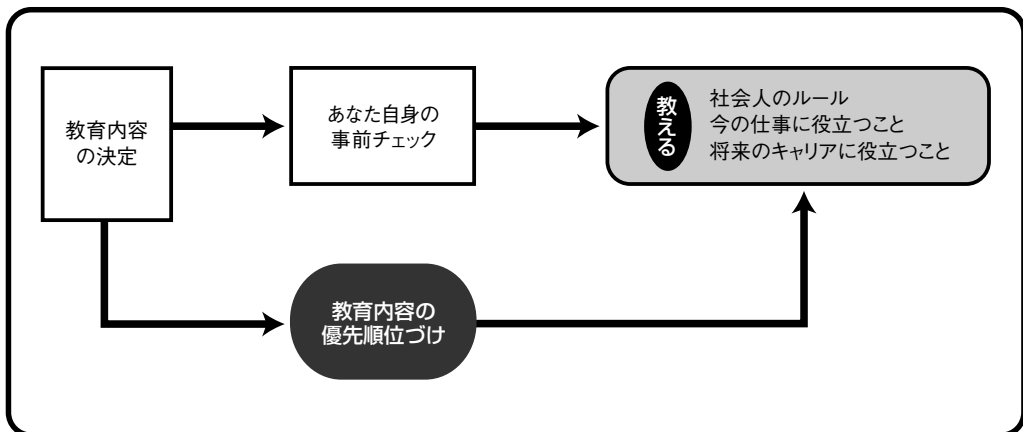
そのようなことは、企業の人材育成の観点から

は、困ったことです。ですから、何を何のために教えるか、ということをきちんと理解しておくことが大切です。

当然のことながら、教える内容について、自分がどの程度知っていて、どこがわからないかを理解し、場合によっては、あなた自身があらかじめ勉強しておくことも必要です。

また、それらについて、ある程度、優先順位を付けておくことも必要でしょう。何も知らない新人に、なんでもかんでも、わっと教え込むのは、教える方も難しいし、教わる方は、もっと苦しいはずで、何から先に、どの部分を重点的にということについて、整理しておくことは、指導するうえでとても大切なことになります。

これらについては、あなたの指導しやすさを優先するのではなく、直属の上司、そして、新人の受入れや人材育成の責任部署である人事部門とも、よく話し合っておかなければなりません。



1

先輩として指導員として心掛けたいことは

上司や周囲の人とのパイプ役になっていますか

学習のポイント

POINT 1 単なるパイプではなく翻訳機になろう

POINT 2 新人の気持ちを皆に伝えよう

新人は、仕事に慣れていないことや、上司や先輩から寄せられる過剰な期待にさらされ、また、それらを正確に理解できず不安になっています。さらに、自分の気持ちや考えをうまく表現できないために、いろいろな不満を抱え込んでいると思われがちです。

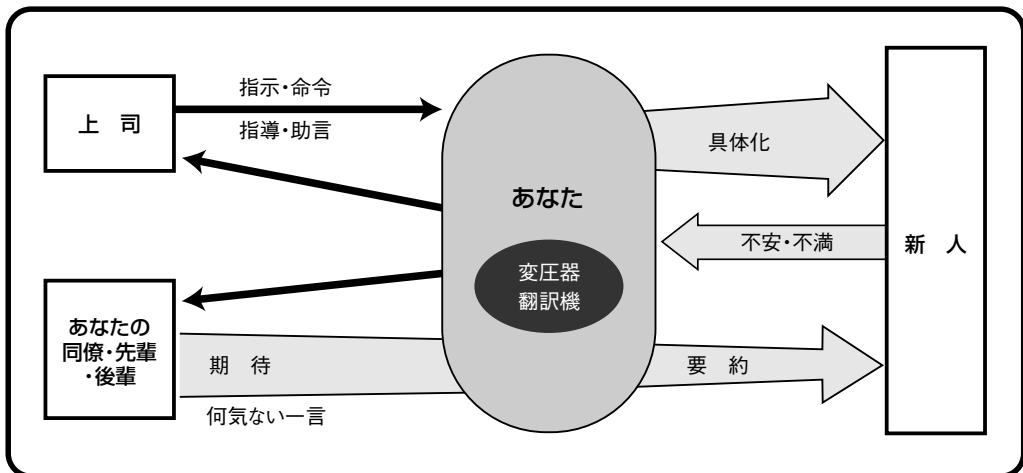
そのような時、あなたは、周囲の期待や上司の指示を新人が正しく理解できるように伝え、また、新人の言い分を上司や周囲に伝えるパイプ役になる必要があります。ただし、右から左へそのまま流す、単なるパイプでは困ります。

上司や先輩などには当り前の言葉でも、新入社員のような、半ば部外者には、まったく違う意味を持ったり訳のわからない言葉だったりする場合があります。また、周囲の人々には何でもないことでも、新人にとっては途方もなく高いレベルの要求に思えることもあります。そのような時、それをそのまま伝えれば、新人は混乱したり、何でも

な無茶な要求をするのかと内心大いに怒るかもしれません。

そのような時には、部外者にもわかる言葉に置き換えて、十分に時間をかけて、具体的に説明し、なぜそれがそんなに難しい要求や期待ではないのかをわかるように伝える必要があります。まさに、日本語と英語の通訳や電圧を変えるトランスミッションの役目だと考えましょう。それだけではなく、実際に手本を示したり、はじめは手取り足取りで教えることも必要になるかもしれません。

また、一方では、新人もさまざまな感情を持っており、言いたいことがたくさんあると思います。状況をよく理解していない新人が、ストレートに話したことが、誤解や反感を招くことはよくあることです。そうなる前に、その発言の趣旨をうまく周囲の人にフォローするように心掛けましょう。また、言いたくてもいえない人の場合は、それを引き出した、り、代弁してやることも大切です。



2

先輩として指導員として心掛けたいことは