



悩みが**3分**で**解決**する部下指導のコツ [第1回]

# 負のサイクルからの脱出

パートナーズリンク代表 藤崎敏郎

一般社団法人日本経営協会が発表した「平成25年度 日本中間管理職意識調査」の結果におもしろいデータが載っていました。

中間管理職が部下に対して持つ悩みの一つが、「指示したことはやるが、自発性が見られない」ということでした。しかも、そう思っている管理職の割合が45.3%と、かなり多くの割合でいるのです。その中で、若手の社員に身につけてほしい能力の第一位として、「主体性」があげられています。指示したことはやる、でも自発性がない。自分から何かを学ぼうとしない、何かをやってやろうとする積極性がない……。部下に対してこんな感想を持っている中間管理職の方々がたくさんいるのです。

そして、部下の指導に手が回らないということも、中間管理職の大きな悩みです。主体的に動いてくれない部下を持ち、かつ、短期的な営業責任が重い。

そこに全力を尽くさないと業績低下が著しい。そんな責任の重さにへとへとになっているのかもしれない。

そのような状況で陥りやすいマイナスのサイクルがあります。

## マイナスのサイクル (悪魔のサイクル)

- ① 通常業務に追われ、緊急な仕事・自先の対応に終始する ↓②へ
- ② 本来着手するべき、本質的な問題課題に取り組みない ↓③へ
- ③ よって、お客様に対して、小手先の対応今までのやり直しに終わる ↓④へ
- ④クレームや不満が頻発し、自らが消火活動に当たる ↓①へ

このマイナスのサイクルを脱するためには主に二つのアプローチがあります。一つは、

楽しいことしか継続できないからです。心理学や行動分析学では定説となっています。

例えば、お酒を飲める人なら夏の暑い日にビールを飲んだらとても美味しいでしょう。美味しくて楽しいという体験があるから、繰り返す行動になるのです。もし、お酒が飲めない人が夏の暑い日にビールを飲みなさいと言われたら、これは苦しいことです。ビールを飲むことは苦しいことなので、自ら繰り返す行動になりません。

しかし、ほとんどの企業では、「リーダーシップを発揮しろ」「スキルを磨け」という掛け声ばかりです。しかも個人任せになっていきます。部下指導のコツなども、まったく教わっていないのに責任だけが重い状況なのです。ではどうすればいいのでしょうか？

このような状況を解決するには、楽しく働く人を増やすことです。なぜかという点、人は

どんなに仕事や研修で良いことを学んだとしても、知識が増えるだけで行動しないで終わることがほとんどかもしれません。それは行動に進むための条件、すなわち「楽しいこと」が欠けているのです。ですから、「仕事を楽しむこと」こそが悪魔のサイクルに入らない秘訣なのです。ではどうしたら楽しめるのか？ それは次回にご説明します。



ふじさき しろろう

セブン&アイグループの本社スタッフを経てパチンコチェーン店に入社、機械購入担当部長、営業部長として勤務する。その後、人事コンサルタントとして独立。社員研修と人事コンサルティングで日本各地を飛び回っている。これまでに教えた受講者は延べ15万人以上。今年5月に『ムチャぶりで人を育てる23のコツ』(セルバ出版)発刊、自立型人材育成の虎の巻になると大好評!!