

## —伝え方をちょっと変えるだけ—

山田真由子社会保険労務士事務所 代表 山田 真由子

**事例 1** : 「何度言ったら分かるのか?」と感じる部下に対して、どう伝えるの?

上司の役割は、部下と共に仕事の生産性を高め、業績を上げることです。もちろん、部下に教えることも大切な役割の1つです。

しかしながら、仕事の覚えが悪い部下にイライラしている上司の方も多いのではないのでしょうか。以下の事例から、そのような部下に対してどのように伝えればよいのかについて考えてみましょう。

**事例****経理課A主任 vs. 新人Bさん**

経理課のA主任(38歳、男性)の部下に新入社員のBさん(18歳、女性)がいます。Bさんは商業高校出身で、社内には優秀な先輩が活躍しており、将来を嘱望されていました。

Bさんが、4月に入社した頃は、A主任は、「簡単なことですが、伝票入力やり方を教えるので、一緒にやってみよう!」と意欲的に指導をしていました。1つ作業の説明が終わるごとに、「**分かりましたか?**」と丁寧に声がけをしていました。

ところが、Bさんは、なかなか仕事を覚えてくれません。3ヵ月経った今、A主任はBさんに対して「何度言ったら分かるのか?」

「なぜ、仕事を早く覚えられない!」とイライラを募らせており、職場の雰囲気も少しずつ悪くなっています。

そんな矢先、人事部のCさん(35歳、女性)が新入社員の3ヵ月フォローの目的で、新入社員の状況を確認するために見に来たところ、A主任から「新入社員のBさんはきちんと教えても覚えが悪いし、困っているよ。こう覚えが悪いと、だんだん教える気力もなくなってきたよ。今後、どうやって教えたらよいのか?」と相談を受けました。

そこで、Cさんは、A主任の話をしっかり傾聴し、「主任が、Bさんに一所懸命に指導すること自体は素晴らしいことです。しかしながら、もっと相手の立場に立った指導ができればよかったのではないのでしょうか」と返答しました。

そして、Cさんは、A主任に対して「2つのNGワードを改善することで、もっと新人のBさんに伝わるのではないのでしょうか」とアドバイスをしました。

そうです。この事例にはNGワードが2つあります。1つずつ解説をしましょう。

○「簡単なことですが」と指導するのではなく、仕事の目的や重要性を伝えよう!

上司が部下に仕事を教えるとき、「簡単なことですが」と言っていないですか。Bさんが緊張しないように配慮した言葉だと思えますが、実はこの言葉はNGワードです。

なぜならば、仕事を教えるタイミングで「簡単なことですが」と言えば、部下はその仕事をなめてしまうからです。私が学生のとき、古典の授業中に先生が「来週までに百人一首を覚えてきてください。どれが当たるか分かりませんよ。みんなの前で発表してもらいからね。いいですか?」と指示されたとき、必死で覚えました。「みんなの前で答えられなかったら恥ずかしい」「1人だけ間違えるのは嫌だ」「覚えていなかったら、先生に叱られるかもしれない」などと思ってほどよいプレッシャーがあり、覚えようと頑張れたのです。一方、「簡単なことですが」と言えば、無意識に覚えることを軽視しがちです。

では、どのような言葉がけをすればよかったのでしょうか。

仕事の目的や重要性を伝えるべ

■ 事例 1: 「何度言ったら分かるのか?」と感じる部下に対して、どう伝えるの?

□ 事例 2: 言いにくい人事異動の伝え方をどうするの?

□ 事例 3: 伝えた指示をすぐに忘れてしまう部下にどう指示したらよいの?

□ 事例 4: セクハラ相談にどのように声がけをしたいの?

□ 事例 5: メンタル不調を抱える部下への声がけはどうするの?

□ 事例 6: 部下ががんになったときにどう対応すればよいの?

□ 事例 7: 1人に残業がかたよっている部下にどのように接すればよいの?

□ 事例 8: 仕事で居眠りしている部下にどのように対応すればよいの?



■ 山田 真由子 (やまだ まゆこ) 山田真由子社会保険労務士事務所 代表

【誰もが輝く職場づくりをサポートする専門家】社労士としての法的な視点だけではなく、キャリアや心理の視点を併せ持ち、統合的な観点から、クライアントの本当の問題をいち早く見抜くことをモットーとしている。著書に『外国人労働者の雇い方 完全マニュアル』『会社で泣き寝入りしないハラスメント防衛マニュアル 部長、それってパワハラですよ』『すぐに使える! はじめて上司の対応ツール』がある。

HP: <https://officestarccompass.com/>

公式メルマガ: <https://www.reservestock.jp/subscribe/221393>

きでした。「伝票の入力作業は、正確に早くすることにより、取引先の方々の信頼を得ることができるんだよ。だから、とても大切な仕事なんだ。頼むよ」などのように伝えます。Bさんの緊張をほぐすのであれば、教える前に、趣味など相手の興味のある話題を話しましょう。例えば、コンビニのスイーツが大好きな部下であれば、「最近のスイーツでおススメは何ですか? 教えてほしいなあ」みたいな感じです。気軽に本人が話しやすい話題がよいでしょう。仕事以外の話題を出すと、瞬時にリラックスすることができます。

### ○部下が質問しやすい言葉がけと環境をつくろう!

部下に「分かりましたか?」と聞いたところで、「分かりません」と答えにくいものです。また、「分かる」という言葉は、「分かること」と「分からないこと」について区別がつくことです。初めて仕事を教わるときは、「分からないことが分からない状態」なのではないでしょうか。だからこそ、一通り仕事を教え終わったら、「これまでのところで質問はありますか?」と伝えましょう。そのように伝えることで、部下は質問しやすくなり、「分からないことは何

か?」について自然と頭で考え始めます。

また、教えてもらったときは分かったと思っけていても、後で分からないこともあります。そのために、作業の手が止まってしまう、「何をやってよいのか?」分からなくなったとき、「いつでも自分に聞くように」と伝えます。また事前に、A主任がいないときでも質問できる人を決めておきます。そして、しばらくの間はどこまで理解しているのかを上司からたびたび確認するとよいでしょう。物覚えの良し悪しは、個人差により、一度にたくさん覚えられない場合は、数回に分けて指導します。

人事部のCさんのように、A主任のようなリーダーから部下指導について相談されたり、愚痴をこ

ぼされることがあります。そのときに、表面的な言葉通り「新入社員が一方向的に仕事の覚えが悪いのかどうか?」だけでなく、「リーダーの教え方が間違っていないのかどうか?」といった視点も持ち、「何が原因なのか?」について相談に乗ってあげるとよいでしょう。リーダーが教えているつもりでも部下に伝わらずに、事例のようにだんだん仕事を教える気が失せて教えない状態が続けば、ハラスメントに発展することもあります。せっかく時間やコストをかけて採用できた新人が職場に馴染むように体制づくりを進めましょう。

また、リーダーと一緒に新人を育て、成長につなげる環境をサポートすることは、リーダーだけでなく、人事の役割ではないでしょうか。

### 今月のNGワード/OKワード

NGワード	→	OKワード
「簡単なことですが」		「伝票の入力作業は、正確に早くすることにより、取引先の方々の信頼を得ることができるんだよ。だから、とても大切な仕事なんだ。頼むよ」
「分かりましたか?」		「これまでのところで質問はありますか?」

### 【ポイント】

- 「簡単なことですが」と指導するのではなく、仕事の目的や重要性を伝えよう!
- 部下が質問しやすい言葉がけと環境をつくろう!