

平成 29 年 5 月 11 日発行

キャリア・アップ NEWS 5 月号

《経営者・管理者が読むニュースレター》

失敗を繰り返す人の特徴とは??

3月・4月は、毎年たくさんの新入社員研修のご要望を頂き、この2ヶ月間、走り続けていました。しかし、5月に入り、少し研修も落ち着いてきましたので、ストップしてしまっていたニュースレターを始めました。今月は、「失敗を繰り返している部下に対する指導をどうするか」というテーマで考えたいと思います。

いつも失敗を繰り返してしまう人の共通点とその対処法について書いてみたいと思います。

■失敗の5つの傾向 からご紹介いたします。

時に人は失敗をすると下記の5つの傾向に出ることがあるようです。

- (1) 直視しない(向き合わない) (2) 後回しにする (3) 人のせいにする
(4) 忘れようとする (5) 繰り返す

そして(1)～(5) どれにも当てはまることですが、多くの人がやりがちなのは、失敗に対する態度(もっともしてはいけない態度)として、「失敗をなかったことにする」というものであります。例えば・・・「仕方ない。今週は特に忙しかったから失敗をしてもしょうがない。」と。恥ずかしながら、私も若い頃はこのように考えていたような気がします。結局、「失敗を認めたくない」という心理がどうも働いていたようです。それでは、失敗をなかったこととして捉えると、どうなるのかを考えてみましょう。そういう人は、失敗の原因と向き合おうとはしないのです。結果には必ず原因があり、言い換えれば、原因を作れば結果は自ずと生まれるのです。しかし、失敗という結果だけを捉え、なかったことにしてしまう人は、この原因と永遠に出会うことはできないのです。ですから当然、その原因を避けるとか起こさないようにする、という対策も取ることができないのです。そして、前述した「失敗の5つの傾向」のワナに陥り、自分自身は気づいていないまま失敗を繰り返してしまうのです。

■そこで、こう考えましょう。捉え方一つで、気持ちと行動が変わる!!

失敗は、誰でもするもの。だから恥ずかしいことでもなんでもない。そして全ての失敗には原因がある。ならば、その原因と向き合い、分析し自分を成長させるヒントにしよう・・・と。

★「もし今日をもう一度やり直せるなら何ができるか?」・・・という質問で自ら自問自答してみる。または、上司がこのように質問してみるのです。

このような「質問」で考えることにより、失敗と改善策が同時に焦点化されます。あなたの今日の失敗は、今日のあなたに必要だったからこそそのタイムリーな失敗だったと考えられるようになれば、成長のスピードは一気に速まるのです。これが本当のポジティブシンキング、プラス思考ではないでしょうか。

□配信停止 (FAX : _____)

□メール配信切り換え (メールアドレス _____)

ご記入の上、弊社FAX053-411-6859まで送信をお願い致します。

部下の本音を聞き出す 3 つのポイント

皆さんは、部下から本音を聞き出すことが日頃できていますか？ 部下の本音を聞き出すことができれば、コミュニケーションは深まり、上司として部下の成長を促す働きかけもできます。しかし、部下が本音で話してくれないと、結果的に問題が大きくなって、トラブルが大きくなってしまったり、部下の退職につながるケースもあります。こうしてみると、部下と本音でコミュニケーションをとる上では、どのようなことが大切なのでしょう。そんなことを考えてみたいと思います。

■ 部下の本音を聞き出す 3 つのポイント



(1) 詰問・尋問調で聞かない

高圧的に「お前がやったんだろう」「何で、そんなことをしたんだ??」「いつ、誰と、どこで？」という感じでは、質問ではなく尋問、詰問になってしまいます。それでは本音は部下も話せません。思っている、聞くときの態度や口調は大切です。時には質問の中身そのものよりも。

具体的には、“質問を連発しないこと”を心がけましょう。質問は受ける時には緊張することも多いのです。部下の立場に立って見たなら、むしろペースを緩やかに、ポイントをしばって、一つ一つ丁寧に質問を進めることが基本なのです。

(2) 自分のことを話してから聞く

それは、どういうことかと言いますと、“自分のことを話してから質問する”ということです。自分の意見を軽く口にしてから聞きます。たとえば新しいプロジェクトについて、本音ではどう思っているのか知りたいとしましょう。そのままストレートに「このプロジェクトのこと、どう思う？」というようでは本音は出ません。「このプロジェクト改善する点もあると思うけど、君はどう思う？」といった感じにします。つまりオペラートにくるんだ自分の意見を軽く言ってから聞くのです。そうすると部下も本音が言いやすいでしょう。「私は花粉の時期がっらいんですが、あなたは、花粉は大丈夫？」という感じです。

(3) T P O を判断する

どこで聞けば本音が出やすいか？ 時間帯は？ どんな場合に？ という T P O を考えまないと、質問の中身をいくら練りこんでも効果は半減します。昼休みに世間話の合間なら本音が聞けても、会議室で改まったなら自然に話せない人もいます。午前中の頭がさえている時に聞くのと、疲れがたまってきた夕方とは、同じことを聞いても全く同じ答えにはならないでしょう。質問上手になり本音を聞き出すには、相手が答えやすい T P O を考えて、極力自然にリラックスできる雰囲気の中で質問することです。(松本幸夫 課長のための質問の技術より参照)

上記のような意味からすると「できる上司は質問力をつける」ということも大切ですね。

★来月は、「できる上司のための質問力講座(マネジメント研修)」をご案内いたします。

□配信停止 (F A X :)

□メール配信切り換え (メールアドレス)

ご記入の上、弊社 F A X 0 5 3 - 4 1 1 - 6 8 5 9 まで送信をお願い致します。