

# 千話万来

2020年11月 276号

株式会社シイビイシー 小玉亜衣

TEL 027-266-6855 FAX 027-266-6856

E-mail [lcbc@linxcbc.co.jp](mailto:lcbc@linxcbc.co.jp) URL <http://www.linxcbc.co.jp>

〒379-2121 群馬県前橋市小屋原町1082-3

## — 営業所ごとでも研修を行っています —

県内に4店舗、近隣の県に3店舗営業所をお持ちの企業さんでは、全店の役職者を集めた役職者研修(ハラスメント研修・考課者研修・目標管理研修)のほかにも、営業所ごとの研修も行っております。10月に前橋店、11月に高崎店での研修を行いました。来年度以降も残りの県外を含む店舗を順番に行っていく予定です。

各店舗の店長さんと事前に打ち合わせをさせていただき、こんなことに力を入れて欲しい、こんなことを理解してほしい、こうできるようになってほしいなどと言うご要望から研修内容を提案させていただきます。今回の二店舗は、偶然同じ内容となり、人それぞれの価値観・コミュニケーションについて・行動を変える習慣を身に付けるという3つのテーマで行いました。グループワークや討議、ワークシートを活用しながら進めて行きました。

参加者の皆さんが積極的に研修に参加し、前向きに取り組んでくれたので研修内容をより理解していただけたのではないかと思います。

少しでも今後の業務に活かしてくれて、働きやすくなることを期待しています。

## — 人それぞれの価値観 —

「人それぞれの価値観」というテーマで研修を行うことがあります。

「人それぞれの価値観や考え方が違う」と言うことは、知識として頭の中では理解しているつもりなのですが、社会人として同じ会社で仕事をしていると、同じように考えるのが当たり前、同じように理解するのが当たり前、同じように捉えるのが当たり前だと、ついつい思ってしまうものです。そこから、受け取り方の違い、すれ違い、間違いなどが発生し、ミス、ロス、クレームや不信感、不遇感などのトラブルへと発展していきます。

「自分の価値観がすべて正しいわけではない」も同じで、これも知識としては理解しているつもりなのですがついつい自分の価値観や考え方と違う人を「間違っている」と思ってしまう。

頭では、分かっているはずが、心の奥底が納得出来ない事、ついつい忘れてしまうことの代表選手です。わかっているつもり、出来ているつもりでも出来ていない事ってたくさんあります。

研修では、ワークを通して、自分にはこういう価値観がある。心の根底ではこういうことを大切にしているんだということを再確認してもらうとともに、人それぞれに色々な価値観がある事を実感してもらいます。そして、表面化している価値観(その人らしさが出ているところ＝自分が知っている部分)と表面化していない価値観(意外にこの人にはこんな価値観もあるんだと思うところ＝自分が知らない一面)がある事にも気づかされます。

価値観の違うもの同士が、どのようにコミュニケーションを取って、どのように一緒に働いていけばいい

のか、もう一度「人それぞれの価値観」があるということを思い出して、コミュニケーションに役立てて欲しいと願っています。

## — 価値観の多様化と労働者の概念 —

ここ最近世の中の流れとして、価値観の多様化が認められるようになってきました。みんな違って、みんないい。一人一人の多様な生き方、考え方を尊重しようという風潮になってきています。それは、とても素晴らしい環境だと思います。違う意見や考え方があるから、新たな発見や気づきが生まれる。自分の考えを否定されることなく、いい悪いは別として、容認してもらえるというのは、うれしいことです。

しかし、多様な価値観の人間をまとめることはとても大変なことです。

戦時中の日本などは、価値観を表に出すことが許されず、みんな同じ価値観を持つよう強制させていました。そんな中では、絶対的な価値観の基で、何事も進められていくので、まとめるほうは簡単です。ただ、自分の考え、自分の生き方、自分の大切にしたいものは押さえつけられる形になります。

価値観の多様化というものは、共通のルールを受け入れた上で成立するものであって、わがまま、自分本位、独りよがりとは違います。

他者を尊重することと他人に干渉しないことを混同し、面倒なことには関わりたくないという風潮がこの言葉を独り歩きさせてしまい、間違った使い方や解釈をしている人が多くなってしまった背景も感じられます。

勝手気ままに自分の世界に閉じこもる人、組織内でも、勝手に自分の役割に線引きをして、それ以上のことはやらないと決めてしまう人、又、自分はこういう性格なので・・・と性格のせいにして逃げて向き合おうとしない人が増えている。でも、それを価値観の多様化と言って、いい逃れをしようとしている。

組織の中では、自分の役割を果たしたうえでの個性であり、個性が先に尊重されるようでは、仕事は上手く行きません。生産性も悪くなり、悪循環を招きます。自分の思うまま、好きなように働きたいのならば、一人で出来る仕事をするしかありません。

他の人と意見を戦わせ、違いを確認し、なぜ違うのかを納得し合うこと、お互い真剣に仕事に向き合うことが価値観の多様化の本質であるはずであり、進むべき方向性を見つけられ、組織の成長へとつながるのではないのでしょうか。

好き勝手に自分の世界に閉じこもっているのは、単なるわがままであって、価値観の多様化ではないはずですよ。

労働者の概念も変わってきています。以前のような帰属意識は薄れ、「ここで働かせてもらっている」という考えから、「安い給料で働いてやっている」「頑張った人が損をする」自分の役割も果たせていないのに、「会社はこうしてくれない」「ああしてくれない」自分から知ろうともしないし、会社と向き合ってもいないのに、「会社の考えていることがわからない」「会社は俺たちのことを大事にしてない」などと言い、自分たちの権利の主張ばかりしてきます。

世の中の風潮として、権利の主張ばかりが独り歩きをして、自分の役割や義務を果たせているのか

は棚に上げて見ないふりをしてしまっているように感じます。

これは、雇用関係だけでなく、夫婦関係、親子の関係、交友関係でも見られる光景ではないかと感じています。

こんな時代に生きる私たちが出来ることは何でしょうか？

属している集団での自分の役割は何なのかをもう一度確認して、自分の役割をきちんと果たしているのか、勝手な線引きや面倒なことから目をそらしていないかを現状把握し、あるべき姿に向けて進んでいくこと。

互いの価値観の違いを尊重しながら、集団での最適解を見つけ、そこへ向けて力を合わせて進んでいくことではないのでしょうか。

そんな風に考え、行動できる人が多い企業は成長し、永続していくことが出来るのだと思います。

## — 心から取り組めていますか？ —

挨拶や指示、指導、注意、フィードバックなど、上司だから、職場だから、仕方なく行っていませんか？もちろんいい意味での演技も必要ですが、上辺だけの言葉は見透かされてしまい、相手の心に届きません。

ほんとうに心からの言葉をかけているのか、振り返ってみてください。

自分はどんな人間でありたいか、どんなスタンスで仕事をしていきたいのか、自分の気持ちに正直な行動をしていないいつの間にか自分になりたくない自分になって行ってしまうような気がします。

面倒だけど、自分自身と向き合って、どんな自分になりたいのか、どんな自分でいたいのかを考えて、そこにたどり着けるような行動を心から取り組んでいきたいものです。

## — 頭の中で考えているだけ、心の中で思っているだけでは変わらない —

「～しようと思っていた」「～だと思っていた」「後でやろうと思っていた」「いつかやろうと思っていた」「考えてはいたのですが…」「わかっていたのですが…」「そうしたほうが良いと思っていました」こんな言葉が会話の中で出てくる人は要注意です。

いくら頭の中や心の中で考えていても、思っているだけでも、言葉に出さなければ、行動に移していなければ、周りの人はわかってくれません。

厄介なことに、自分の中では、考えたり、心で思っていたりするもので、進んでいるような気に、自分がやり始めているような気になってしまいます。ですが、頭の中、心の中だけでは、現実は何も変わっていません。行動あるのみです。

難しいことやすごいことをやろうと大きすぎる目標をかかげても、ほとんどの場合において、行動できずに立ち止まってしまったり、決意したけど動けないとか、準備ばかりやっているとか、になってしまいます。

**目標を達成するには行動あるのみ。完璧を目指すよりもまずは終わらせることです**

難しいことやすごいことをやろうとして、何もできないまま、進まないと焦るのではなくて、目の前のこと、自分が今できる小さなタスクを1つずつクリアしていくことで、前向きに前進しやすくなります。

**まず終わらせてから、試行錯誤**

小さくても出来たことの積み重ねが自信になっていきます。

仕事をしていく上で基本となる大事なことです。日々忘れずに仕事が出来るといいですね。

## — 仕事の基本と心構え —

1. 気づきと気配り
2. 笑顔と挨拶
3. 感謝とプラス言葉
4. 時間管理と認識即行動
5. 振り返りと行動習慣
6. 整理・整頓・清潔・清掃
7. 報告・連絡・相談
8. 計画と期限厳守(約束)
9. 傾聴力と表現力
10. 予防と体調管理