

千話万来

2022年5月294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 lcabc@linxcbc.co.jp

URL <http://www.linxcbc.co.jp>

〒379-2121 群馬県前橋市小屋原町1082-3

— コミュニケーションとハラスメントの研修を行いました —

約90名くらいの社員が参加し、土曜日に1日かけてハラスメント研修とコミュニケーション研修の集合研修を行いました。県内の3店舗は太田に集合し、近県の3店舗はリモートで行いました。

前半のハラスメント研修では、どんなことがハラスメントなのか、パワハラやセクハラ、マタハラなどを中心にみんなで知識を共有し、現状に当てはめて考えました。自分の言動や周りの人の言動を客観的に振り返ることが出来たいい機会になったと思います。セクハラやパワハラが怖いから何も言えないのでは、会社の規律や風土も乱れてしまいます。全員が正しい知識を身に付けて、お互いに働きやすい環境になるよう努めることが大切です。

後半はコミュニケーションについてのグループワークや講義を行いました。グループワークでは、こちらからランダムにグループ分けをしたグループで行ってもらいました。他店舗のはじめましての人達と意見を交わしながら、コミュニケーションを取っていただきました。コミュニケーションの感覚も人それぞれで、理解していることが違います。自分達では、コミュニケーションがきちんと取れていると思っている人が多いものの、本当に取れているかと言ったら、そうでもないのが現状です。

コミュニケーションはキャッチボールというお話を良くさせていただくのですが、自分の好きなタイミングで、自分の投げたい球を投げただけ投げている、自分はキャッチボールが出来ていると勘違いをしている場面もたくさん耳にします。相手が投げられているボールに気づいているのか、受け取れているのか、投げ返してきているのか、確認してみてください。

— 仕事の基本と心構え —

主に新入社員研修で行う研修内容なのですが、時々、役職者の研修時にも、再確認として行うこともあります。日々の仕事に追われていると、基本的なことを忘れてしまうことが良くあるからです。

1. 社会人としての心構え
2. 挨拶は人間関係の基本
3. 自分の心と身体(自己管理)
4. 人それぞれの価値観
5. チーム力の大きさ(コミュニケーション)
6. 報告・連絡・相談のポイント
7. 仕事に対するポジティブな向き合い方

そして、まとめとしては、心からの挨拶、心からの返事、心からの笑顔、明確な報連相、相手を知ろうとすること、振り返りを次に活かすことを日々実行できるかが大事なポイントになります。

どれも大切な項目で、これらを皆さんが基本として身に着けることで、仕事が成果につながりやすくなり、職場が働きやすい環境にもなります。

是非、皆さんの職場でもこれらのことを忘れずに実践できているか、確認してみてください。

少し行き詰っている人、壁に当たっている人、伸び悩んでいる人は、基本を確認してみることで、変わることもあるかもしれません。

— 必要な情報が必要なところへ流れていますか？ —

どこの企業さんを見ても感じる事なのですが、情報の流れが悪い。すべてではないのですが、滞ってしまう部分がある。必要な情報が必要な人へ知らされていない。そんな状況だから、「突然言われた」「突然変更になった」「急に仕事が入ってきた」「そんなの聞いてない」などという現象が多くなります。

見ていて感じることは、自分が情報を得たら、それで満足してしまい、情報の流れを止めてしまう。「この情報をこの人にも伝えておいてあげた方が、事前に心構えや準備が出来るだろうな」とか「知りたい、必要だと思っているだろうな」「知っていた方が仕事をスムーズに進められるだろう」という想像力がない。

多少不確定な情報でも、「まだ確定していないが、今、こんな話が出ている」「こんな方向に進みそうだ」「こうなってくる可能性もある」と事前情報があれば、「突然」「急に」ということが減ってくるはずです。仕事をしていれば、「突然」「急に」はつきものですが、少ない方がいいに決まっている。お互いがお互いの立場や仕事内容、背景を考えた上で情報の流れを考えられるかが課題です。

ゴシップや噂話、陰口、愚痴、不満、会社批判などの情報は驚くほど速く流れるのだから不思議なものです。もう一度、必要な情報が必要なところへ流れているかどうか確認してみましょう。

キーワードは「急に」「突然」「聞いてない」「知らなかった」とよく言われる関係性です。

— 正しく現状把握することが改善の第1歩 —

改善や問題解決を行う時に、現状把握をきちんと行えない人が多いです。自分では現状を把握しているつもり、自分は状況を全部わかっていると思込んでいる人が多いからなのです。

何を根拠に言っているのだろうと思うこともあります。落とし穴は、人間は自分の見たいことだけ見ている、聞きたいことだけ聞いているということです。だからこそ、自分は全部わかっている、知っていると思っはいけないのです。

- ◆ 現状把握は、問題解決しようとする特性（悪さ加減）について、
現状の状態を正確に客観的につかみ、要因解析の手掛かりをつかむステップ
現状把握を的確にできないと、この後の原因分析や改善効果が上手くいきません。

- ◆ 現状を調査・分析し”事実やデータ”を把握する

「現状の事実の基づいて出来るだけデータでものを言う（ファクトコントロール）」

先入観を持った判断や、勘・経験だけに頼った感覚的な判断は避け、事実やデータを把握する
現地現物主義で、できるだけ正確な情報・データを収集する

- ① 現地・現物で物事を観察し、事実・現象をとらえる
- ② どのようなデータを収集すればいいかを定める。そのデータを、何のために、どう使うのかを明確にする

「多方面から事実を把握する」

・時系列の変化や過去の経緯、平均値やバラツキなど、多方面から問題を把握し考える

「問題を層別して具体的にする」

- ・大きく・曖昧な問題をモレなく細かく分けて層別し、より具体的な問題に整理する。
- ・問題を層別できない場合は、「何が・いつ・どこに・誰が」という切り口で整理してみるのも良い。

そもそも、問題解決や改善というと、「自分たちが変えてほしいことがある」「悪いところはわかっている」「きっとここに手を打てば上手くいく」という思い込みから入ってしまい、現状をきちんと把握することが出来なくなってしまう。ここが出来るかできないか、が改善の第1歩です。