

# 千話万来

2024年4月317号

株式会社シイビイシー 小玉亜衣

人事教育コンサルタント・産業カウンセラー・生産性賃金管理士

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

E-mail [kodama@linxcbc.co.jp](mailto:kodama@linxcbc.co.jp)

〒379-2121 群馬県前橋市小屋原町1082-3

## — 新入社員研修を行っています —

4月になり、生産性本部、病院、企業にて新入社員研修を数回行いました。新入社員研修は受講者がキラキラとしていて、とてもフレッシュなので、私の方もエネルギーをもらえます。参加者の皆さんからは、これからの社会人生活への期待で胸を膨らませている様子や頑張ろうとしている心意気を感じました。もちろん不安な面もたくさんあるかと思います。

私の行っている新入社員研修では、「仕事の基本と心構え」として、皆さんが主体的に生き生きと社会人生活を送って行く為の自己管理や捉え方、考え方、コミュニケーションの取り方、目標の立て方などを中心に行っています。

根本的に、働くのか働かないのかの選択で、まず「働く」ことを選んでいる。複数ある職種や職場の中から自分の選択でその職種やその企業や法人を選んでいる。強制的に働かされている訳ではなく、自分で選択して働いている。仕事をやらされているのではなく、自分で働きたくて働いている自分事として捉えるようにお話ししました。

それから一番大事なものは、健康な心と身体、ベストコンディションで仕事に臨めるよう自己管理すること、一人一人のポジションの役割を果たし貢献することの大切さなどもお話ししました。

「周りの人から信頼される人」になるためにどんな行動を意識する必要があるのかも一緒に考えました。偶然一緒に働くことになった自分の周りの人を大事にすることも大切な心掛けです。

今年研修を受講してくれた皆さんが充実した社会人生活を送れるよう応援しています。

## — 医療接遇研修を行いました —

病院に入職した職員28名を対象に「医療接遇研修」を行いました。

「医療接遇と一般的な接遇の違い」、「患者さんの身になって考えること」、「患者さんと同じ目線に立って考え行動すること」、「医療者間の接遇の意識」、「医療接遇は医療安全にもつながっているということ」、「接遇の五原則や傾聴力」についてなどについての講義とワーク、グループ討議などを行いながら進めました。

コミュニケーションの取り方を考える時に基本となる「人それぞれの価値観」についても、講義とワーク、グループ討議などを行いながら理解を深めました。

医療接遇は、患者さんに寄り添うことで患者さんの中に安心感が芽生え、病院との信頼関係を築くためには重要なものです。患者さんの満足度向上にもつながり、病院のサービスの品質の向上にもつながります。医療接遇に取り組むことで、患者さんの治療に対する不安や緊張の緩和につながり安心して来院出来る病院になっていきます。一般企業でも必要な心掛けなのかもしれません。

## — 中途入社向け「入社基礎研修」を行っています —

研修先の製造業の企業さんでは、中途入社の社員さんが入社すると、「中途入社社員向けの社会人としての基礎研修」を受けてもらっています。4月に2名、5月に1名研修予定です。それぞれ1日時間をとってもらい、研修を行います。

会社や人間関係が変わった新たな職場で、周りの人と協力して仕事を進められるように、役割を果たす責任や、求められていること(あるべき姿)と現状との間のギャップ(差異)を課題として捉え、自ら取り組んで成長していくことなどを再確認してもらうためです。

新たな職場でいいスタートが切れるよう、基礎の部分、土台となる部分をしっかりとさせて、前向きに仕事に取り組み、いち早く職場へ馴染めるような研修を行っています。

わかっているようで、あいまいな部分や、出来ているようで、実践できていないことなど、自分はどんな価値観を持っていて、どんな働き方をして行きたいのか?など自分自身と向き合ういいチャンスになります。

もう一つの製造業の企業さんでは、今年度から入社3年未満の社員を対象に「ベーシックトレーニング講座」という研修を始めました。2か月に1回2時間、年に6回です。

先日第1回目の研修を行いました。社歴の浅い方が集まりコミュニケーションを取ることで、仕事だけしていたら話す機会のない社員さんとの交流も出来て、相乗効果が出てきそうです。

内容としては「中途入社社員向けの社会人としての基礎研修」です。

転職後三年以内に辞めてしまう人も多いので、会社や仕事とどんな風にかかわって行ったらいいのか、まずはコミュニケーションの基本である会話のキャッチボールを意識して伝えるように伝えることから始めます。

## — 期待する役割や目標のすり合わせが出来ていますか —

目標管理を行っている皆さんに気をつけてもらいたいことがあります。

「上司が期待している部下の役割や成長課題」と、部下が理解している「自分に求められている役割、や成長課題」が一致しているかどうか、すり合わせをして共通の理解をしているかがポイントです。まずスタートするときのゴール設定の受け止め方に違いやズレが生じていると、評価も部下の成長も上手くいきません。

自分は上司から求められていることを理解できているのか?

今年度の成長課題と思われていることが自分の思っている成長課題と一致しているのか?

それから、部下に対して求めていることがその部下にきちんと伝わっているのか?

部下に対して今年度の成長課題と思われていることが部下にとっての成長課題と一致しているのか?きちんと話をしてすり合わせを行い、理解度の確認をしておく必要があります。

チームで進む時には必ずベクトルの方向や距離感を合わせておくことが大切です。

こう伝えたつもりなのに、違う捉え方をしていたということはよくあることです。

すれ違いは不信感や不公平感を感じさせ、不満を生み出し関係性が悪循環になってしまいます。

どんなことをどれくらい行って欲しいのか、成長させてほしいのか、具体的な表現で伝えるようにしましょう。