

経営 VOL.64

今どきの若いスタッフは … ②

先号ではジェネレーションギャップ(世代間の価値観の違い)は大昔から同じであり、普遍的な事実(違って当たり前)として認めること、また、若い人の意見は、まず、割り切って認識する(「容認」ではなく、単に「受け止める」)ことから始めてはいかがでしょうか、というお話をしましたが、今号では、それではどうやってアプローチすれば良いかについてお話しします。

【本気で若手スタッフを理解しようとする「姿勢」が必要！】

これからいくつかご紹介させていただきますが、先生方からすると、「すでに取り組んでいる」と仰る事項があるかも知れませんが、「これが出来ないから苦勞している!」という事項もあるかも知れません。また、「忙しいので、いちいちそんなことまで考えている暇がない!」と仰るかも知れません。

しかし、これらは、同じような経営環境下の先生方が、一生懸命取り組んで成功した事項ばかりです。

もちろん、成功した先生方も最初から全て実行された訳ではなく、あくまで1つ1つ頑張って「続けた「結果」」ですが、成功した皆さんに共通して言えるのは、「若いスタッフと一緒に何とか仕事をしたい」という気持ちで「継続した」ことです。

これを「時間」や「相手(スタッフ)」のせい等、要は原因を自分以外に求めていたら、こうは上手くいかなかったでしょう。

是非、ご自身を謙虚に省察し、少しでも出来そうなことから真摯に取り組んでみてはいかがでしょうか。不思議なもので、まず、先生ご自身が変わると、周囲も変わってくるものです。

【若者に対するアプローチ方法のご紹介(一部)】

■ 仕事(作業)の意味を教える

「やっておいて」と指示したら延々同じ事をやっている…。本人は言われたことを一生懸命に行っているのでは何の悪気もありません。もちろん「普通、それをするならこうするだろう…。」という「機転」や「応用」もありません。

それは…、「指示されていないから」なのです。

ここで、自発的な「機転」や「応用」等を期待すると腹が立ってしまうので、最初から「何故この業務が必要なのか、どんな意味があるのか」を説明し、理解させましょう。

仕事(作業)の意味・目的が分かれば、続けるうちに、もっとこうした方がいいのではないか、といった前向き、自発的な考えが生まれるかも知れません。

■ 自分の常識に当てはめない

こんなことは常識、出来て当たり前、という言葉はよく耳にします。しかし、それは自分自身の常識であって相手にとってはそうでないこともあります。

何がズれているのかを明確にしないまま「常識だろ!」と否定してしまっただけでは、言われた方は納得感のないまま仕方なく仕事をこなす、ということになってしまいます。

■ 自分で全てやってしまわない

「自分がやった方が早い!」という理由で若いスタッフの仕事を上げてしまっていないでしょうか。あるスタッフさんに聞くと、『これはかなり凹みます、無言で「役立たず」と言われている気がするので…』とのことでした…。予断を許さない状況もあるでしょうが、単に相手を信用せずに何もさせないということは避けたいものです。

この他にも「小さな成功を重ねさせる」・「後出しジャンケン(事前に何も教えず、結果だけを見て叱責すること)はしない」等、色々なアプローチがあるのですが…、もうお気付きの方もおられるかも知れませんが、どれもこれも『相手の(職業人としての)人格を尊重』した行動なのです。

簡単に言うと、スタッフを最初から「理解出来ない」と見下し(単なる駒扱い:どうせ出来ないのだから言うことを聞いておけ)、頭ごなしに指示や注意を行い、出来なかつたら責める、責めないにしても目の前であからさまに「呆れる」…、こういう態度を無意識にされている先生方が意外と多いのです。(そして、全てを出来ないスタッフのせいにするという図式)

【結局は、自分自身を省みる「覚悟」と理解する「努力」】

もちろん、先生からすると人格を尊重するに値しないスタッフもいるかも知れませんが、意見を聞いたところで自分の権利しか主張しないかも知れませんが、的外れなことばかり言うかも知れません。また、職業人として1人前として扱った結果、単に図に乗るだけかも知れません。

しかし、面接した結果、一緒に仕事をすると決めて採用した以上、単に相手を「ダメだ」と決め付けるのではなく、「もともと価値観が違う」ということ踏まえた上で、なおかつ、同じ目線で自身の意識を鑑みつつ、相手を「理解しよう」という努力が必要ということであり、成功された先生方は、最初は苦勞しながらも頑張って努力し「続けた」、ということなのです。

このアプローチは若いスタッフだけではなく、どの年代に対しても同様に必要なもので、是非、取り組んでみて下さい。