

第1章 若年層の考え方と行動

1-1 若年層の考え方と行動 10

- (1) リアルコミュニケーションが苦手な世代 10
- (2) 聞きたいけど聞けない 11
- (3) 怖いから聞けない 13
- (4) これくらい報告しなくても良いという思い込み 15
- (5) 教わっていないからできないという思い込み 17
- (6) 教われればできるという思い込み 18

1-2 経験が少ない世代の気持ちのくみ取り方 20

- (1) やる気がないわけではないことを知る 20
- (2) 失敗への不安があることを知る 22
- (3) 「暗黙知」(察すること)は難しいことを知る 23

COLUMN 1 「働きたい職場とは? ~社会人になる大学生に本音を聞く~」 26

東北福祉大学 健康科学部 医療経営管理学科 4年 高橋 史華 さん

COLUMN 2 「社会人になって思うこと! ~社会人2年生に聞く本音~」 27

有限会社タカダ薬局 薬剤師 小牟禮 円香 さん

第2章 育成担当者の心構え

2-1 先輩・上司(育成担当者)の危険な考え方 30

- (1) 1回では「少し聞いたことがある」程度でしかない 30
- (2) 伝える側の心の持ち方 31
- (3) 入職直後のコミュニケーション 31

2-2 自分を見つめ直す 32

- (1) 先輩・上司は「大きな存在」「遠慮しがちな存在」 32
- (2) 先輩・上司は「見られている存在」 33
- (3) 自分ができなかった頃を忘れていないか 33

2-3 先輩・上司(育成担当者)のめざす姿 35

- (1) 教わりたい先輩・上司とは? 35
- (2) 難易度が高い(低い)新人とは? 36
- (3) 育成に関わることは楽しいこと 38
- (4) 感謝される先輩・上司とは? 40
- (5) 自らの成長を促す 41
- (6) 「気質分類」に応じたアプローチ 41

COLUMN 3	「戦略的な新人採用と育成の仕組みについて」	44
	やなせ眼科 院長 矢那瀬 淳一 さん	
	「受付リーダーとして思うこと」 受付リーダー 吉岡 美香 さん	
COLUMN 4	「トップとしてすべきこと」	46
	医療法人とみなが歯科医院 院長 富永 敏彦 さん	
	「共感・共育・共鳴」 副院長兼統括マネージャー 高比良 一輝 さん	
	「育成に携わる者として思うこと」 新人指導育成担当者 佐々木 あずさ さん	

第3章 育成方法

3-1	何をどう伝えるか	50
(1)	教えることとは？	50
(2)	どう教えたら良いか？	51
(3)	何度伝えても行動変容が起きない場合	55
(4)	任せることがやる気になる	56
3-2	仕事のルールを伝える	58
(1)	期限を守らなくても済んだ新人がいる	58
(2)	仕事には締切り・期限が必ずある	59
3-3	確認の重要性を伝える	60
(1)	「似ている場合でも、違う判断が必要なこと」を伝える	60
(2)	「自分の守備範囲に責任を持つこと」を伝える	60
3-4	質問の仕方を伝える	62
(1)	言葉の選び方で相手の心証は変わることを伝える	62
(2)	質問するタイミングと優先順位を伝える	63
3-5	基礎育成における段階と接し方	65
(1)	育成初期段階	65
(2)	育成中期段階	66
(3)	育成後期段階	66

COLUMN 5	「育成者にとって大切なこと」	68
	青森市民病院 医療技術局 診療放射線部 新人育成に携わる担当者 溝江 深雪 さん	
	「育成方法で工夫していること」 医療技術局 診療放射線部 主任診療放射線技師 新山 聖子 さん	

COLUMN 6	「価値観を共有して、共に育っていく」	70
----------	--------------------	----

仙台桃太郎クリニック

人事・教育担当責任者 木村 陽子 さん

「育成者になって思うこと」

教育委員会責任者 木登 千穂 さん

第4章 教育の実践

4-1	迅速かつ丁寧な対応の実践	74
-----	--------------	----

4-2	礼儀やマナー	75
-----	--------	----

4-3	気をつけなければならない言動	78
-----	----------------	----

4-4	電話の重要性	80
-----	--------	----

4-5	コミュニケーションの意味	81
-----	--------------	----

4-6	表情の無意識化	83
-----	---------	----

COLUMN 7	「労務管理における職場コミュニケーションの重要性」	84
----------	---------------------------	----

社会保険労務士 島 麻衣子事務所

特定社会保険労務士・産業カウンセラー 島 麻衣子 さん

育成のための参考集

1	コーチングの実践	88
---	----------	----

(1)	コーチングとは何か	88
-----	-----------	----

(2)	コーチング的アプローチの実践	88
-----	----------------	----

2	基本行動6原則の理解	91
---	------------	----

3	身だしなみ	94
---	-------	----

4	PREP法の理解と実践	99
---	-------------	----

5	エニアグラムの活用	102
---	-----------	-----

(1)	エニアグラムとは	102
-----	----------	-----

(2)	エニアグラムの効果	102
-----	-----------	-----

(3)	エニアグラムで自分の気質を知る	103
-----	-----------------	-----

6	育成者の行動チェック	117
---	------------	-----

1-1

若年層の考え方と行動

(1) リアルコミュニケーションが苦手な世代

「そんなことまで説明しないと分からないの？ そのくらいの空気を読んで欲しい!」とぼやく先輩・上司(育成担当者)も多いと思います。しかし、その場の雰囲気から状況を推察する感覚が乏しい年代の人にそれを強いるのは、精神的圧迫を与える要因になりかねません。年代による状況の捉え方、行動気質、育った時代背景は大きく異なっています。

私が社会に出た80年代後半から90年代前半は、まさにバブルの全盛期。大きなチャレンジやダイナミックな行動に抵抗感はなく、また「飲みニケーション」などと人と関わることに積極的でした。幼少期も、学校の校庭で友達や近所のお兄さんお姉さんも含めて、みんなで遅くまで遊んだ世代でした。テレビゲームではなく、ビー玉、お手玉、めんこ、縄跳びなど何か道具を使って、みんなで輪になっ

長期間休んだ職員が職場に復帰した際、通常は最初に「長い間ご迷惑をおかけしました。今日から復帰します。よろしくお願いいたします」と先輩・上司に挨拶するのではないかと思います。新人は、この言葉が一向に出てこないのです。「長い間休んだことについて何か言うことはないか?」と、尋ねると「どのタイミングで言って良いか分からなかった」とのことでした。結果的に本人は、「今、このタイミングで伝えて」というサインや言葉を待っていたのです。それくらいは指示がなくても自ら判断できないのかと残念に思います。

懇親会の際、話に入ることができない話題だったためか、携帯電話をいじり始め、自分が孤立していることに問題を感じていない人がいました。そのことを後で注意すると「友達同士で一緒にいてもそれぞれ携帯電話をいじっていることが普通です。一緒にゲームをして、ただ一緒にいるだけで落ち着くのです」との答えでした。一緒にいるのなら会話をするのが普通という常識は通じないようです。



こうした職員には、アイコンタクトをしながら関わることで教える必要があるのかもしれませんが、あきらめずに向き合しましょう。

2-3

先輩・上司（育成担当者）のめざす姿

(1) 教わりたい先輩・上司とは？

「どんな先輩・上司だと教わりたいと思いますか？」

新人研修では、よくこのような質問をしますが、主な答えは以下の通りです。

教わりたい先輩・上司

- 察して手を差し伸べてくれる
- 察して言葉をかけてくれる
- 関心を持ってくれる
- 好意的な態度で接してくれる(笑顔)
- 自分のために言いにくいことも言ってくれる(叱ってくれる)
- 自分のマイナス評価をしない
- 良いところは認めてくれる
- 相談にのりやすい状態をつくってくれる
- 責任を持って対応してくれる



逆に、どんな先輩・上司だと教わりたくないかと聞いてみると、次のような答えが返ってきます。

教わりたくない先輩・上司

- 高圧的な言い方・態度
- 人によって態度を変える
- 聞きにくい雰囲気醸し出す
- 優しさが足りない
- めんどくさそうに教える
- 頼りがいがない

あの、
すみません
先輩…

