

上司にはできない!

先輩だからこそできる サポート&教え方のポイント

年の近い先輩の立場だからこそできる新人サポート、指導のポイントについて解説する。

田岡英明 (株)FeelWorks
シニアコンサルタント・講師

信頼関係を築ける先輩だからできる 「ナナメコミュニケーション」がカギ

入 行後数年が経ち、ある程度仕事を一人で進めることができるようになったいま、上司から「新しく入ってきた新人を君に任せる。しっかりと育成するように！」と言われ、戸惑っていたりしないだろうか。

任せると言われても、「先輩としてどんなことを教えればよいか分からない」「そもそも自分自身が年の近い先輩に教えられた経験もないし」と、少し戸惑いながら、面倒だなと思っっているかもしれない。

筆者は、アステラス製薬(株)で営業現場を束ねるチームリーダーとしてチームマネジメントをする傍ら、キャリアコンサルタントの資格を取り、「ひよこ倶楽部」と銘打って新人育成のための会を開催してきた経験を持つ。その経験を活かし、現在は(株)FeelWorksのシニアコンサルタント・講師として企業の人材育成の悩みを解決するべく全国を駆け巡っている。働く人々の価値観が多様化する中、人材育成の悩みは尽きることがなく、特に企業の未来を担う新人の育成に関してはOJTを中心とした指導をしているものの、なかなか思うような成果が出ていない企業が多いと痛感している。

皆さんの部署に配属されてきた新人の状況はいかがであらうか。「2015年マイナビ新入社員意識調査」3カ月後の現状」の報告によると、「社会人になってどう感じましたか」という質問に対して、「想像していたよりも厳しかった」「想像していたとおり厳しかった」と答えている新人の割合は約70%と高い数字が出ている。その思いに対する「そう感じたのはどんな時ですか」との質問に対して回答率が高かったものは「能力・スキル不足を実感した時」「仕事内容が困難だと感じた

新人の状況・特徴と
会社が求めていること

時」「人間関係の困難さを感じた時」であった。

また、(株)FeelWorksで開講する新人向けの研修で聞く実際の声としては「入社前に描いた理想と現実にはギャップを感じる」「自分が必要とされている実感が無い」「いざ働き始めたら自信喪失」「地味な仕事ばかりで嫌になる」など様々な悩みの声が吐露される。そんな思いを持ちやすい新人を理解するカギを以下に示そう。

いまの新人世代は、これまでの学校教育において幼い頃から横並び教育が実施されてきた世代であり、競争意識が低いといった特徴を有している。また、内申点至主義により意欲と態度が重視され「言われたことに、しっかりと対応していく」といった姿勢が評価されるようになったことから、まじめである一方、受け身である。そして、一番問題なのが同質の価値観の中でのみ育ってきていることである。仲間意識が非常に強く、その仲間から外れることを極端に怖がる。よって、年上世代など異質な価値観を持つ人とのコミ



ユニケーションが苦手なのである。上記の教育環境や社会環境の変化から、以下のような価値観を持っていくことに留意する必要がある。

①弱い大人免疫力
大人との接点が極端に少ないため、叱られることに慣れておらず、打たれ弱さにつながっている。

②受け身のくれない族
これは少子化が進む環境の中で、結果として子どもが過剰な支援を周りから与えられることに慣れてしまったことが背景にある。こうした価値観を持つ新人は、

「教えてくれない」「認めてくれない」「ほめてくれない」と本気で思っている。ただ、教えればしっかりとやり遂げることができることも特徴である。

③チャレンジ意欲衰退症
これは「内申至上主義」や「受け身であること」から考えてみると想像しやすい。失敗することを過度に恐れ、言われるまで行動しないのだ。

④インターネット依存症
これは言葉のとおりであるが、マニユアル世代に育った彼らは深く自分で考えることをせず、インターネットへ安易に答えを見つけに行ってしまう。任せられた仕事の意味を捉えられないことが多いのだ。

⑤異質な価値観への対応不全
「横並び教育」や「同質なものへの異常な執着」により、異質な価値観を持つ人とのコミュニケーションに慣れていないことに起因する。

新人は会社が求めることに
ギャップを感じやすい

前述のような様々な特徴を持ち入社してきた新人に企業が求めるものを見ていこう。企業によって求めるものは様々だが、共通すると思われるものを挙げていく。

- ① 報連相を中心としたコミュニケーションにより、タテ社会の中で異質な価値観と交わり、個性を出していくこと
- ② 社会人としてのマナー意識の醸成と、社会ルール・企業ルールを遵守していくこと
- ③ 人への共感力を持ち、チームに積極的に参加すること
- ④ 一つの仕事をしっかりとやり遂げるといったあきらめない力
- ⑤ 常に学習し、成長しようとする意欲

以上、ごく一般的なものを挙げてみたが、新人が培ってきた価値観と相反するものが非常に多いことが分かる。この新人の現状と会社から求められるもののギャップの中に、先輩として関わっていく際のポイントが隠されている。