

# 言葉と 本音の 不一致

## 社員研修マンガ教材

食品製造



# 仕事以外 のこと

こちらは、とある、食品製造会社に入社したAさんです。

Aさんは、もともと、この食品製造会社の商品のファンであったことから、この会社に入社することが第一希望でした。

『やったー、厳しい就職活動を経て、ようやく、この会社に入社できたぞ。』

よーし、おもいっきり、全力で、がんばるぞ！  
そして、ある日のことです。

『おじいちゃん、最近、具合が悪いんだよなあ。お母さんも、なるべくおじいちゃんの家に行って介護するようにしているけど、お母さんも働いているから限界があるんだよな。うち、弟と妹も、まだ小さいから面倒見てやらなきゃで、お母さんももう限界だと思うんだよな。』

だから、僕が、なるべく早く帰宅して、弟と妹の世話か、おじいちゃんの家に行って、介護の手伝いしたいんだけど、難しいよなあ』

『会社のこととは関係ない「仕事以外のこと」だから、会社に相談するわけにはいかないよな。こまったなあ』

このように、A君は、おじいさんの介護のことや、まだ小さい兄弟がいて、お母さんが限界までがんばっていることを心配していました。A君の家庭は、母子家庭でした。その後、A君のおじいさんの容態が悪化し、ますます、A君のお母さんは体力に限界が来ていました。そんな様子を見ていたA君は、ますます心配になってしまい、仕事のパフォーマンスも落ちてしまっていました。



『はあ、困ったなあ。おじいちゃんも、お母さんも、ますます大変そうだな。いったいどうしたらいいんだろう。誰かに相談してみようかな。でも、仕事以外の相談されても、困らせてしまうだけだよなあ。どうしよう』

そして、ある日のことです。

こちらは総務課の先輩のB子さんです。



『あー、A君、お疲れ様。ねーちょっと聞いてよ。今日さあ、満員電車で足ふまれちゃってさあ。もうアタシって、もともとヒールが高い人でしょ、ホント嫌になっちゃうわよねえ。でも、朝、入った喫茶店で新製品のドリンクのお試しやってて、超お得って思って嬉しかったのよー。でも、思ったほど美味しくなかったんでビミョーって思ってさあ』



『あ、そ、そうなんですネ・・・』

A君は内心、こう思っていました。

『B子先輩は、いつもよく話しかけてくれるから、もしかしたら、相談にのってくれるかもしれないけど、ちょっと、こっちから話すタイミングがないくらい、マシンガントークなんだよなあ』



また、ある日のことです。

こちらは、営業1課のCさんです。

『おー、A君、おつかれー。元気？』

『あ、はい、元気にやってます。先輩はどうですか？』

『おれは超元気元気、いま絶好調なんだよねえ』



『あ、そうなんですね。いいですね。先輩、ちょっと相談させてもらってもいいですか?』

『おー、もちろんだよ。なんでも聞いちゃってよ』

『ありがとうございます。実は、最近、ちょっと仕事にあまり集中できていなくてですね』



『あー、わかるわかる、この時期はみんなそうだから気にしないで大丈夫だよ。』

みんな入社してしばらくすると、みんなそうなのよ。現実が見えてきたりね。

オッケーオッケー、気にしなくていいからこのままがんばってよ』

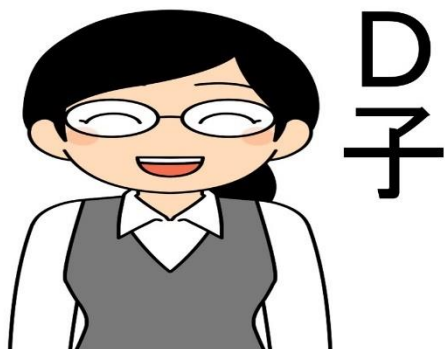


『あ、は、はあ、ありがとうございます。がんばります』

A君は、内心、こう思っていました。

『やっぱり、仕事以外のことって、相談しづらいんだよなあ』

またある日のことです。



こちらは、総務課の先輩のD子さんです。

『A君おつかれさまー。元気?』

『あ、はい、元気でっす』

『おおーいいねえ。なんか最近ちょっと辛そうな感じもしたけど、やっぱり元気そうね。わからないこととかあったら、遠慮なく、相談してね』



『では、先輩、ちょっと相談していいですか？』

『もちろんよ。なんでも聞いてみて』

『最近、自分、ちょっと、前より、仕事に集中できなくなってる気がしまして』

『へー、そう感じてるんだあ』

『はい、そういうものなんですかねえ？』



『うーん、人にもよるかもしれないと思うんだけど、A君はなにか心あたりとかある？』

『そうですねえ。だんだん、仕事がわかってきた分、その難しさもわかってきて、自分にできないんじゃないかと不安ですかねえ』



『あー、それは誰にでもありそうだね』

D子さんは内心、こう思っていました。

『あれれ、A君、なんか本音で話してない感じがするなあ。自分から相談したいって言ってきたのに、本音で話してないって、なんか不思議な感じだなあ。ちょっと、もう少し、慎重に聞いてみようかしら』

『A君、他に何か不安なことってある？』



『うーん、そうですねえ。やっぱり、まだ、自分、新人なので、会社に迷惑かけることはあっても、会社に貢献することができてないから、それも不安ですかねえ』

『あー、なるほどねえ。A君さ、なにか仕事以外のことでもよいから、どんな話題でもよいから、ちょっと人に話してみたいなってことってある？』



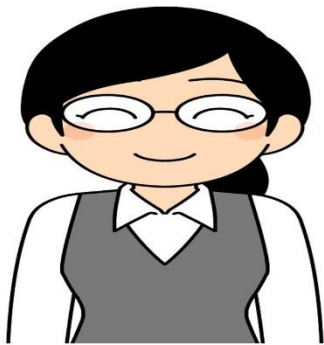
『仕事じゃなくてもいいんですか?』

『うん、そうそう、仕事じゃなくてよいから、なんでも言ってみて』



『ありがとうございます。実は、うち、母子家庭なんですけど、まだ、弟と妹が小さくて、母が仕事頑張っているんですけど、最近、おじいちゃんの体調が悪くて、母が介護してまして、ちょっと体力の限界にきてるんじゃないかと思うんです。

そう考えると、心配で、なんとなく、集中できないんですよね。なんとかしてあげたくて。せめて、弟と妹たちの夕飯だけでも作ってあげたら、母もラクになるんですけど』



『あー、そうだったんだあ。A君、よく話してくれたね。それならね、きっと、E部長に相談すれば良いわよ。E部長は、社員それぞれの事情をよくわかってくれる人で、前にも、家庭の事情がある社員さんに、個別的にいろいろ対応してくださってたのよ。だから、まずは、E部長に相談してみると良いと思う。私から先に話しておいてあげようか?』

## フレキシブルな勤務

『いいんですか?ありがとうございます、本当にありがとうございます』

その後、E部長の取り計らいで、A君は、特別に、フレキシブルな勤務で良いということになり、A君は、兄弟の面倒を見ることができるようになりました。

# パフォー マンス

そして、A君は、心配ごとがなくなって仕事のパフォーマンスが上がりました。

# モチベー ション

また、会社で、個別に配慮をしてもらえた、というありがたみから、モチベーションが大幅にアップしました。



そして、勤務時間内に猛烈に働いて仕事を仕上げるようになり、仕事の生産性が大幅に上昇しました。社内で一番頑張っている新人として、評価されるようになりました。

『やったー、やったよー』

### <ディスカッションテーマ・質問項目の例>

- ・ご意見、ご感想は？
- ・あなたがA君だったら、どうしたと思いますか？
- ・あなたがD子さんなら、どうしたと思いますか？
- ・あなたにも同じような経験をしたことはありますか？
- ・あなたの職場で改善しようと思ったことはありますか？
- ・あなたの職場で誰と誰が連携・協力すると良いと思いますか？

### <研修活用場面・ねらい>

昨今の働き方改革、生産性向上の要請の中で、社員間のコミュニケーションの強化がこれまで以上に重要となり、コミュニケーションの取り方を工夫する必要性が高まっています。

そこで、受講者の方に、まずは一般論、他者事例として、こういった状況があり得ることを認識したり、ご自身を振り返ったりしていただくために、このケーススタディ教材を活用することが考えられます。

さらに、受講者の方に、あなたがA君だったら、D子さんだったらどうするか？などを考えていただき、意見交換していただくことによって、

①色々な人の立場になって考えるトレーニングになる

②自身の立場を超えて職場での改善のアイデアが思い浮かぶ可能性がある

③それらを意見交換することで人それぞれ色々な考え方があることが理解できる

④意見交換によりコミュニケーションが増える

⑤職場でお互い様・助け合いの気持ちが増える、

⑥各自がそれぞれコミュニケーションの取り方を工夫しようというモチベーションが増える

という研修のねらいがあります。

### <ポイント>

ケーススタディ型の研修は、講師が知識を教える、指導する情報提供型の研修ではありませんので、受講者の方が「考える」時間が大切です。「考える」時間が受講者の**意識や行動の変化・成長**、ひいては**業績向上**を促します。逆に、指導や押し付けをしてしまうと思考停止になってしまうため、受講者の意識・行動の変化や成長につながらない可能性があります。注意が必要です。

受講者が自ら考えて、自ら意識や行動を変化させて成長していただくために、受講者が「考える」時間、シンキングタイムを取っていただければと思います。

その際は、「紙に書く」ことで思考をまとめやすくなり、また思考を表現するトレーニングにもなりますので、ワークシート（プリント・レジュメ）を配布することをオススメします。また、記載された内容を確認することで研修の「効果測定」も可能になります。

そのうえで、紙に書いた内容を二人一組やグループで発表し合うことで、他者の意見・アイデアによってヒントや刺激を得ることができたり、自分と違う意見に触れることで人それぞれ色々な意見・考え方があることを再認識していただいて、他者への思いやりや配慮を促進し、コミュニケーション・チームワークの強化につなげることをオススメします。

また、講師の側で全く想定していない回答が出ることはよくあることであり、それも貴重な情報といえます。その職場固有の事情によるものなのか、受講者個人の事情によるものなのか、さまざまな事情があると思われ、それらを確認・検討する材料になるからです。

#### <よくあるご意見・ご感想>

・たしかに、言いづらいことがある場合、本音と違うことを言うてしまうことがある

・相談されやすい先輩になろうと思った

・言いづらいことを聞いてもらえた時のうれしさは大きいと思った

・自分のコミュニケーションの取り方を反省しようと思った

・人それぞれ性格などに合わせてコミュニケーションをとる必要があることを再認識した。

・相手の気持ちを感じ取ることの大切さを再認識した

・個人的な事情が理由で、会社から配慮してもらえたら、恩義からとてもがんばるだろうと思った

・みんなのコミュニケーションの取り方が良くなれば、会社がもっと良くなると思った

#### <着眼点の提供>

なお、講師の側から知識の指導をすることは想定しておりませんが、ヒント・着眼点を提供して、さらに受講者の方に考えていただくことはあります。

今回のケースでいえば、ヒント・着眼点としては、以下の項目が挙げられます。

①会話、コミュニケーションの取り方について、ロールプレイングを試してみる

②話し手の心理状態を想像してみる