

ウチの会社にもいる こんなヤツとの つき合い方



第3回 無気力女子社員や お局様社員の対処の仕方

大咲経営コンサルティング
中小企業診断士、交流分析士 URL <http://www.oosaki-k.com>
大咲 元延 E-mail info@oosaki-k.com

今や、どの企業も女子社員の能力をいかに活用するかが、重要な課題です。その能力を十分に活用できないため、本人が仕事への熱意を抱かなくなり無気力になっているという、もつたない状態に陥ってはいませんか。また、無気力の原因が、女子社員を牛耳っているお局様社員の存在であることも否めません。

今回は、無気力女子社員にヤル気を出させ、お局様社員を上手に利かす方法について述べます。

無気力なダメ社員に ヤル気を出させる

●無気力は会社を減ぼす

ヤル気を出すことができる薬を發明したら、ノーベル賞ものだという話をよく聞きます。それほどヤル気を出すことは、難しいものです。まして、他者にヤル気を出させることなど不可能といっても過言ではありません。「過去と他者は変えることができない」からです。

しかし、会社という利益追求団体ではそういうわけにはいきません。一人の無気力を放っておくと他の社員にも「無気力が伝染」していきます。ヤル気の伝染は大歓迎ですが、無気力の伝染は会社の存亡にかかわります。

●うつ状態は医者にか

入社4年目の女子社員Tさんは、自分のミスで会社に大きな損害を与えたという理由で仕事への自信をなくしてしまいました。上司であるS課長は、Tさんがすべてにおいて無気力状態になっていることに困っていました。

人が無気力になるには、様々な要因があり、

- ・身体的なこと
- ・家族のこと
- ・仕事のこと

などが考えられます。そして、無気力になった原因を多面的に捉えて対処する必要があります。

身体に問題があれば医者にかかるべきでしょう。最近多いのがう

つ状態になっている人です。これが疑われるのであれば、医者に任せるべきです。下手な励ましの言葉は、逆効果になりかねません。

●心の状態を見直す

Tさんの場合は、医者にかかるほどまでは進行していませんでした。しかし、自分が引き起こした仕事のミスについて、周りが考えているよりも深く反省し傷ついているようでした。

今、彼女に必要なのは、慰めてあげることでも励ましてあげることでもなく、次の第一歩をどうするかという行動への示唆でした。

励ますだけでは、自己卑下を繰り返すばかりで、ますます自己閉鎖という深みに入ってしまうます。そこでS課長は、今のTさんの心の状態と具体的なヤル気改善の方法について話し合ってみることにしました。

●具体的な提案を

S課長…Tさんは今後どのようにになりたいのですか？

Tさん…以前のように元気になって仕事ができたらいいな、と思っています。

S課長…ある状態になればいいのではなく、「こうなりたい」「〇〇をしたい」という具体的な内容はありますか？

このようなやり取りがしばらく続きました。

その結果、Tさんは「できるといいな」というのと「こうしたい」という状態の違いがわかったようです。単に、以前のように元気になって、バリバリ仕事がしたいというだけでなく、具体的な行動を自分で表現したのです。

- ・今より30分早く出社し、その日の仕事のスケジュールを立てる
- ・出社してきた社員に自分から大きな声で「おはようございます」と挨拶をする

- ・日々の行動や考えたことをブログに書いて、少しでもネガティブな感情になったら、他者から

指摘してもらう

Tさんは、これらのことを自分からS課長に提案しました。

無気力になった原因を探ることは重要ですが、後ろ向き作業なのでどうしてもネガティブになってしまいます。

一方、目標を設定した具体的な行動は将来に向かって前進すること、ポジティブでとても重要なことです。では、そのポジティブなエネルギーをどのようにして出していくのかを一緒に考えていきましょう。

イジメやイビリの大好きなお局様をあしらうには

●恒例行事になっている

職場で無気力になるのは、仕事のミスばかりではありません。一番多いのが人間関係の悩みです。

新入社員に必ずイジメやイビリをする、いわゆる「お局様」と呼ばれる年配の女性があります。新人なので仕事について知らないこと

が多いのは当然です。しかし、失敗したり、取り違えたりすると、鬼の首を取ったように相手をやり込めます。若い人たちに嫌われる古参社員に、このタイプの人があり、残念なことですが、毎年の恒例行事になっているケースが少なからずあります。

●イジメやイビリの特徴

イジメやイビリをしている本人はさておき、やられた側にとつては、それは堪ったものではありません。これらは、

- ・繰り返し行われる
 - ・冷静に周りがどう思っているか状況把握ができていない
 - ・不快な感情が残る
- などが特徴として挙げられます。

では、どうしてこのようなイジメやイビリをしてしまうのでしょうか。それは、

- ①周りの人とのコミュニケーション不足
- ②相手の欠点ばかりが目につく
- ③自分の人生に不安があるためイライラしている

図1 心と身体を「快」状態におくために行う自他へのストローク

- ①この用紙を複数枚コピーしてください
- ②1枚目は、自分のことについて書いてみましょう
- ③自分が他者からもらって、「快」に感じる言葉のストロークを書き入れてください
- ④次に、「不快」に感じる言葉を書き入れてください
- ⑤言葉以外のもの、例えば「笑顔」「握手」など非言語で「快」に感じるストロークを書き入れてください
- ⑥次に、例えば「無視される」「睨まれる」など非言語で「不快」に感じることを書き入れます。
- ⑦前記と同じことを、対象とする社員について、自分が思うところを書き入れます

	「快」になるストローク	「不快」になるストローク
言葉のストローク	(例) 君がそばにいてくれるだけでほっとするよ	(例) まだそんなことできないのか、ダメな奴だな
非言語のストローク	(例) 笑顔で肩をたたいてくれる	(例) 鼻でバカにしたように笑われる

言葉、非言語共に「快」にあるストロークを積極的にかけていくことが、人間関係を良好にしていくために重要だと気づかれるのではないでしょう

などが、理由として挙げられます。ここでは、①の「コミュニケーション不足」を補う方法を模索してみましよう。

●他者とも協力する

イジメやイビリを仕掛けてくる人は、日頃から孤独でコミュニケーション不足になっていることが多いです。そのため、他者とも協力をし、その人に向けて常に積極的に話しかけ、存在を認めてあげることが最善の策です。

そして、その人に様々な情報や知識を伝えたり、教えてもらったり、情報を引き出したりと刺激をしていくことが必要です。それにより、コミュニケーションを築くことができ、その人自身も合理的な判断が高まるようになります。

●プラスのストロークが

人間関係を良好にする

人間関係における言語や非言語によるメッセージの交換を、交流分析では「ストローク」と呼んでいます。ストロークには、

・もらったときに「快」の状態になる「プラスのストローク」
 ・もらったときに「不快」の状態になる「マイナスのストローク」
 があります。

人は知らず知らずのうちに、人を不快にする言動をしているケースがあります。心地良い言葉かけることの方が少ないのかもしれない。だからこそ、意識をして人を快にする言葉かけをしたり、非言語での行動をしたりすることが、職場の人間関係を良好にするためには必要です。

図1を使い、自分が人からもらって快になるストロークと、不快になるストロークをチェックしてみましよう。人は、快になって喜び、不快になって傷つきます。

図表中で、言葉以外のコミュニケーションを「非言語」と表していますが、この詳細については、図2の「非言語のサイン」を参照してください。

●経営者本来の仕事をする

「快」と感じる言葉であっても、

図2 非言語のサイン

現れる部分	現れるサイン	その裏にある感情など
顔・頭	口をへの字にする	怒り、嫌悪感、敵対感
	瞬きが増える	不安、恐れ、焦り
	眉間にシワがよる	怒り、嫌悪感、怪訝に思う
	目をそらす	意見が違う、聞きたくない
	目が泳ぐ	焦り、戸惑い
	うつむく	悲しい、考えたくない
	首を振る（縦）	理解する、同意する
	首を振る（横）	意見が違う、同意したくない
	表情が固まる	驚き、失望
	赤面する	恥ずかしい、緊張、怒り
手の動き	腕を組む	拒否、防衛
	口を抑える	驚き、失望
	首の後ろをさする	後悔、後ろめたさ
	目を覆う	恐怖、周りとの隔絶
	鼻をさする	本音を知られたくない、照れ
	ペンを回す	話が面白くない、集中している
足の動き	貧乏ゆすり	焦り、イラダチ
	足を組む	見下す、バカにする
姿勢	肩を落とす	落胆、失望
	背を向ける	拒否
声のトーン	声が高くなる	緊張
	声が震える	怒り、悲しみ
その他	ため息	失望、落胆

※上記の例は100%合致するものではありません。その状況によって確認が必要です

人によって感じ方は違います。例えば、「頭がいいですね」と言われても、それを皮肉にとる人がいるかと思えば、この言葉をすごく喜んでくれる人もいます。

まずは、経営者自らが、自分が言われると嬉しい言葉を考えてみましょう。必ず一つや二つは出てくると思います。

次に、無気力社員やお局様が快と感じる言葉は何かを考えてみましょう。ツポにはまれば、無気力社員は一気にヤル気社員に、お局様は優しいお姉さま社員に変わってきます。

人は子どものときに、保護者や学校の先生から快と感じる言葉をかけられる機会が多くあります。しかし、成人してからはなかなかありません。逆に、日々耳にする言葉は「不快」になる言葉の方が多いかもれません。

経営者が、社員の快を考えるためには、社員一人ひとりをじっくりと観察していなければいけません。難しいことですが、それが経営者本来の仕事なのです。

●「イジメの喜び」を防ぐ

イジメやイビリがなくなってくるとコミュニケーションが良好になり、無駄なエネルギーと時間を使わなくても済みます。

ただし、長年イジメをしてきたお局様にとっては、語弊があるかもしれませんが、習慣となっている「イジメの喜び」を中止してしまふことに抵抗が残ります。そのかわりに、周りから存在を認められて話しかけられるという心地良い習慣をもらうことで、本当の喜びを感じてもらうように転換していきます。

毎日同じ職場に、同じ面々がいるのは、それだけでストレスです。仕事ですから上手くないかないことでもあります。そんな中で「快」の言葉を掛け合うことで、様々なストレスをお互いに減らすように心がけたいものです。

イジメやイビリは相手を見下していることであり、百害あって一利なし。お互いをほめ合うような良好なコミュニケーションで満ち溢れた職場にしましょう。