



ほめ方・しかり方



今どきの若者

新入職員が入り、指導に研修にと慌ただしい毎日を送っている方も少なくないかと思います。毎年この時期になると、私のもとに「新入職員の対策について教えてほしい」「今どきの若者がわからない」といったお問合せが来ます。

産労総合研究所が発表した「2018年度（平成30年度）新入社員のタイプ」をご存知でしょうか。その年に入社する新入社員の特徴をモノに例えてわかりやすく解説してあります。今年の新入社員は「SNSを駆使用するチームパシュートタイプ」。SNSを活用してグループの協力関係を作りスピーディーに活動するのが特徴だそうです。

「今どきの若者」と聞くとすぐに「ゆとり世代」を連想する方も多いでしょう。では、そもそもゆとり世代とはどういうものなのでしょう。



ゆとり世代とは

近年、完全学校週5日制の下で、ゆとりのある教育活動を展開し、豊かな人間性や総合的な学習時間の創設、個性を生かす教育が展開されてきました。文科省は2002年をゆとり教育の完全実施の年と位置づけています。この年に小学校に入學した1995年（平成7年）生まれの人たちが4年制大学を卒業して社会に出てくるのが今年2018年ということになります。

3年制の看護学校を卒業した人なら昨年からの勤務をしていますし、ゆとり教育の移行期間に学んできた人たちはすでに数年前からリーダーをしています。1990～1995年生まれ（現在23～28歳）の人たちを、「今どきの若者」といえるのかもしれませんが。



今どきの若者の特徴

今どきの若者の特徴について考えてみましょう。バブル崩壊、リーマンショックを経験し、幼い頃から不景気の中で育った彼

らはどんな価値観を持っているのでしょうか。「今どきの若者はわからない」といわれ始めた2010年代から見える「今どきの若者の特徴」として、私は次の5つの要素が挙げられると考えています。

成長意欲が強い

バブル経済がはじけた1991年（平成3年）以降に生まれた平成生まれの若者たちの多くは、日本が明るかった時代や成長していた時代を知らずに育ってきています。不況、リストラや就職氷河期といった、どちらかというとネガティブな言葉を聞きながら育った彼らは「大人や国は守ってくれない」「年金はもらえない」「自分の価値を高めて成長しておかなければ大変」「自分でなんとかしなければ」という思いが強く、成長意欲は確かにあります。

情報収集能力が高い

幼少期からネット社会で育った彼らは、コンピューターを使いこなす能力（コンピューターリテラシー）に長けています。彼らの多くはパソコンやスマホなどの取扱説明書を読みません。彼らは、触りながら機能を見つけていくのです。探す行為が日常化し、それを楽しんでいると感じています。したがって、仕事の喜びは「教える」のではなく、「見つける」ように導けばうまくいく可能性があります。

やや受け身で、のんびり・おおらかな性格

物質的に豊かな時代に育った彼らは、モノや機会に恵まれすぎています。そのため、「自分から求めなくても手に入る」と思い込みがちです。また、ゆとり教育になって学力の評価基準が「相対評価」から「絶対評価」に変わって個人のがんばりを評価するようになったことなどから、競争意識が低く、のんびりして、おおらかな性格に見える若者が多いです。

直接顔を見合わせて行う コミュニケーション能力が低い

インターネットによる間接的なコミュニケーションによって、彼らは顔が見えないやりとりで慣れてしまっています。友人とのコミュニケーションも、SNSが主流となり、知りたいことも人に聞くより

ネットで検索するのが当たり前です。そのため、直接顔を見合わせて会話をしたり、コミュニケーションをとったりすることが極端に苦手な若者が多くなっています。

叱られたり、怒られたりすることが少ない教育を受けてきた

核家族化が進んだ世代ということもあり、年上の人とのコミュニケーションにも不慣れです。教師もモニターペアレンツを恐れるあまり、生徒を叱らなくなったので、彼らは「指導者は叱らない」と考える傾向にあります。それゆえに、強い口調で何かを言われると「怒られている」と感じ、畏縮してしまいます。



今どきの若者に有効な「ホメシカ理論」

そんな今どきの若者に有効なのが、ほめると叱るを活用した「ホメシカ理論」です。ほめると叱るのどちらか一方だけではうまく機能しません。指導スキルにおいて、ほめると叱るは両極にあり、全く真逆な位置関係にあるスキルだといえます。

実はこのほめると叱るには「返報性の法則（原理）」があります。返報性とは、人から何かよいことをしてもらうとその人にお返ししたくなることです。施しを受けるとその人に恩返しをしたくなるという心理が多くの人にはあります。

自分のことを「ほめて・認めて・気にかけてくれる人の叱りや注意」は、「きっと私にとって大切なことを伝えてくれているのだ」と感じやすく、素直に受け取られやすいのです。この返報性を応用し、指導スキル全体を高めていく方法が、私の提唱している「ホメシカ理論」です。



今どきの若者のほめ方・叱り方

今どきの若者は、ゆとり教育の中で主にほめる・認められるで育ってきました。教師からの指導においても基本的に「叱る・怒る」よりも「ほめる・認める」のアプローチのほうが多かったのです。

そのため、若者を指導する際には「今の若者たちはほめられてこそ力を発揮する世代なのだ」ということを忘れてはなりません。また、叱ることは今よりもさらに成長を加速させるための関わりです。適切に課題を示し、成長させていくことが上司の役割ですから、叱るは教育的指導と考えてみてください。

ここで、若者に響く声かけの例をご紹介します。

(例)

「やる気が感じられます」

「申し送りができるようになったね」

「患者様とコミュニケーションがとれるようになったね」

「目標の50%まで来ましたね」

「〇〇さんのいいところはこういうところだよね」

「患者様と楽しそうに話していますね。患者様もあなたと話するとき、うれしそうに話されますね。あなたの声掛けは患者様を明るくさせます」

「今、話しても大丈夫ですか。……なのが残念です」

「1つだけいいですか。さらに活躍してもらうために……をお願いしたいです」

「ちょっと言い難いことがあるんですが、言ってもいいですか。今の言い方をすると、あなたの本来言いたいことが伝わらないですよ」

ほめるに関して言うと、目標に対しての結果だけをほめるのではなく、例のようにその目標達成までのプロセスをほめることを意識します。仕事をするうえで、その人の「工夫」「改善」「こだわり」「力を入れているところ」を言ってあげるとよりよいでしょう。

叱る際には「今、話しても大丈夫ですか」などの枕詞をつけることが有効です。枕詞は別名を「クッション言葉」といいます。クッションの役割をする言葉をひとつ挟むことで、相手は「今から何かよくないことを言われるのだな」というニュアンスを感じることができ、よくないことを受け入れる準備ができます。

職場に新入職員がいらっしゃる方は、ぜひ意識して接してみてください。きっと職場の雰囲気が変わっていくはずですよ。

Profile

野津 浩嗣

有限会社AE メディカル代表取締役
株式会社アニメイトエンタープライズ
代表取締役
国際コーチ連盟マスター認定コーチ



政府特殊法人日本道路公団に入社。在籍中より技術者研修を担当、その後研修事業に28年携わる。心理学、行動科学、行動心理学を応用した『リーダーシップ論』を基礎として、大手企業から病院に対しての各種研修実績を持つ。

98年より『コーチング』の研究に入り、現在国際コーチ連盟からの認定コーチとしてトップレベルの評価を得ている。公益社団法人日本看護協会、医師会、県看護協会の講師の傍ら、各病院、介護施設、大学などで医療・介護従事者向け研修を実施している。その「人づくり」にかける情熱が参加者の好評を得、登壇回数3,600回以上、受講者数約105,000人の実績を持ち、1to1コーチングは、600名超4,500時間を超える。

著書に『教えて！ホメシカ先生 今どきナースのほめ方・しかり方』（メディカ出版）、『人がおもしろいように育つホメシカ理論』（梓書院）、『看護コーチングー日常業務への活用の仕方から人材育成・目標管理面接まで』（日総研出版）等がある。

野津浩嗣 講演・研修のお問合せ先

福岡市中央区舞鶴3丁目1-27第2理研ビル2F
株式会社日本ジーエス(担当：白浜)
TEL.092-406-2457 E-mail.shirahama@zenith-j.co.jp

