

## 管理職必見! 思わぬ相談をされる前に必要な気配りとは

なんで突然、そんな相談を……

「辞めます」という直接的な申し出でなくとも、「何を突然?」というような思わぬ相談を受け、困惑するケースは後を絶たないと思います。日ごろから、人材管理はコミュニケーションが大切と意識しつつも、具体的にどうしたらよいか分からないということはありませんか? 下記に具体例を踏まえつつ、解決策を考えていきます。

### 「けど」「でも」「ても」に注意

「やっておきますけど……」「分かりました。でも……」「そうおっしゃられても……」

あなたの部下は、こんな言葉を発していませんか? このフレーズは、裏に必ず部下としての「言い分」があるというサインです。「やっておきますけど(やり方に自信がないので具体的に指示してほしい)」「分かりました。でも(一人では難しいので、誰か補助する人を付けてほしい)」「そうおっしゃられても(困っているから相談しているのに)」というように、何か含みがある表現なのです。したがって、このフレーズを相手が使ったときにはスルーせず、**相手の気持ちや言いたいことを聞く姿勢があることを示さなければなりません。「何か問題ある?」とフォローを入れたり、話を聞く姿勢を見せることが必要**です。

### 以心伝心は通じない

同じ職場で仕事をしていれば「当たり前に分かるだろう」と思うことでも、言葉で伝えることが大切です。「そのくらい分かるでしょ」では、言い方によってはハラスメントに抵触する可能性もあります。一昔前までは「察しろ」「見て判断しろ」が主流だったかもしれませんが、それは生活全体に経験値の蓄積があったからこそ、可能だったことでもあります。今の若者世代は、バーチャル世代でもあり、**実体験の積み重ねが極めて乏しい**のです。これは一例ですが、ペットボトルから水を飲んだことがない人に、ボトルを渡して「飲んで」というのは、乱暴なのです。まず、キャップの取り方を教える必要がある。その**ひと手間ができるかどうか、溝をつくらぬ一歩**になります。

### 曖昧な表現を避けることも大切

「後で」という言葉がもとで、トラブルになることもある。「後で報告して」と言った上司は、30分後くらいを想定していたのに、半日たっても部下から何も報告がなければ、イライラは募るばかりです。どちらが悪いわけでもないですが、**ちょっとしたすれ違いが相手への不信感**となります。このように、日ごろ使ってしまう曖昧表現はたくさんあります。社内だけではなく、顧客からのクレームも案外、このような些細なやり取り・感覚の違いから起きるケースは多いものです。「ちゃんと」「徹底的に」「適当に」なども、注意すべき表現です。「徹底的に安全確保して」では、人の感覚に頼らざるを得ず、具体的な指示がないために、事故が起きる可能性が高まります。これらの曖昧な言葉は単独で使わず、**具体的な表現と合わせて使うことによって感覚のズレを修正し、トラブルを防ぐ**ことが望まれます。

### 思いがけない相談を受けたときは

それでもなお、思いがけない相談を受けた場合は、部下が訴えてきたことに対して「**なぜ! ?**」を**発しない**ことです。「なぜ」は、問題解決に必要な思考ですが、**相手を心理的に追い詰める一言**にもなります。結論はどうあれ、まずは、訴えてきた相手の気持ちに寄り添い、**そこに至った「気持ち」を受け止める必要**があります。関わり方の意識をほんの少し変えるだけで、信頼関係を深めていくことができるものです。

【jin-Jourより】

## 採用内定時に労働条件を明示する際の留意点

- 採用内定によって労働契約が成立する場合には、採用内定に際して**労働条件を明示**しなければなりません。
- 採用内定の際に、**具体的な就業場所や従事すべき業務等を特定できない場合**には、就労の開始時の就業の場所や従事すべき業務として想定される内容を包括的に示すこととしても差し支えありません。ただし、不要なトラブルを起こさないためにも、下記3点をすることが望ましいです。

- |   |
|---|
| ① 採用内定の際に、具体的に特定できなかった事項について、就労の開始前のできる限り早期に決定するよう努め、これを決定し次第改めて明示すること。 |
| ② 採用内定の際に、①の具体的な就業の場所等を改めて明示する時期についても明示すること。                            |
| ③ 書面明示が義務づけられている労働条件に関する①及び②の明示は <b>書面</b> により行うこと。                     |

【厚生労働省より】

