

## ゆとり世代の叱り方・教え方Q&A(第2回)

### 「言ったことしかやらない」どうすればいい？

2016.05.19

ゆとり世代の叱り方・教え方を具体的なケースで学ぶ連載。第2回は、言ったことしかやらない場合の対処法です。

**Q** 会議で使う資料を「10部コピーしといて」と頼んだら、コピーはしてあるが、クリップ留めなど束ねることはしていない。言ったこと「だけ」しかできないのはなぜでしょうか？

**A** 繰り返し訓練することで、仕事における「普通」が何なのかを理解させるしかありません。

#### 【対処法のポイント】

資料のコピーを頼まれたら、気を利かしてクリップ留めしておくか、「これ、クリップ留めしておいていいですよ？」と確認するのが普通です。しかし、ゆとり世代は「留めていいのかどうか聞いてないんで、してないんですよ」と言い訳をします。「だったら聞けよ！」と突っ込みたくなるのも無理はありません。

つまり従来のように、「1を言ったら3、4までできる」という常識の下でのマネジメントは、ゆとり世代に対しては危険な方法になります。上司としての対策は、やるべきことを念のため確認させたり、反復・復唱させたりすることが大切になります。



「会議用に10部コピーしといて」と指示したあと、「大丈夫か？」「はい！」→「何をするんだ？」「10部コピーします」→「それだけか？」「え？えーとホチキス留めも」→「そう」。こういう手順で、1を聞いたら2、3が分かるようにトレーニングしていかないとダメです。トレーニングを繰り返すことで「会議用に10部コピーしといて！」「それなら、ホチキス留めしときますね」という会話が自然にできるようになります。

指示したことしかできない原因は「マニュアル慣れ」… 続きを読む