



号泣などパニックに陥るのは、経験量や精神的なキャパシティによるものが大きい。「泣くな!」と怒鳴ったり、号泣していること自体を非難するのは、人格否定となり、大きな問題へ発展しかねないので注意。落ち着くまで待ち、会社で感情的に取り乱すことがタブーであることを丁寧に諭し、次からパニックにならないための方法を教えることが大切。



**結論**  
丁寧な基本を教える。その積み重ねが成長を生む

新入社員が社会のルールを知らないのは当然。「ゆとり」のせいだけではありませんが、自分の新人時代を思い出し、かんやんを起こさず丁寧に社会人の基本を教えてあげましょう。基本が次の成長の糧となり、その積み重ねで成長していきます。教育の「二」を点でなく「線」で考え、「面」に広げていくよう意識することが、自分のキャリアアップにつながるのです。

「大人のルール」社会の「マナー」が通用しない「ゆとり世代」に、困惑させられる人も多いだろう。しかし「気をつけたいのは、彼らは社会人の常識を理解できないのではなく、単にまだ知らないだけだ」ということ。ゼロから指導していく根拠強さが問われるのだ。

# ゆとり世代には、伸ばして育てる「北風と太陽」作戦が有効です

## デキる大人の「新入社員」育成法

この春入社した新人の教育に手を焼き、お疲れ気味のGainer読者も多いのでは? 俗に「ゆとり世代」と揶揄される彼らの言動は、一見すると理解不能……。とはいえ、扱いづらい「今どきの若者」でも、会社にとっては大事な戦力。上手に攻略して、一人前に育て上げてこそ、「デキる中堅」としての箔がつくというもの! 社内の「ゆとり世代」を攻略するヒントを探ってみた!

新入社員をどう育てるかであなたが問われる!

### 今の新入社員が育った「ゆとり世代」って何?

- ①「ゆとり教育」「少子化」社会の落とし子!?  
学歴重視型の競争社会への批判が高まり、知識詰め込み型から人間性重視型へ移行した「ゆとり教育」のもとで育った「ゆとり世代」。少子化が進んだことで、高校や大学の入試倍率も下がり、進学難易度が比較的低かった世代であるとも言われている。つまり、成長過程で熾烈な競争に揉まれる機会が少なかったのが、彼らの特徴。
- ②IT文化に培われたコミュニケーション力  
物心ついたころには、世の中にインターネットがあった「ゆとり世代」。メールなどを介したコミュニケーションが頻繁なため、思いや気持ちを文字で伝える能力は高い。しかし、その一方、実際に面と向かっての会話では「口ごもる」「目を合わせられない」など、直接のコミュニケーションを苦手とする人が多いのもこの世代の特徴。
- ③「不況」時代に身についた「コスバ」優先気質  
小さいころから親世代のバブル消費社会の失敗を見てきた「ゆとり世代」。また、エコやリサイクル、環境問題が積極的に取り込まれた教育課程で育ったため、無駄や損を嫌い、実質性のあるものを重視する傾向が強い。ステータスシンボルとしての消費やトレンド・流行といったものだけでは動かない、堅実かつ安定志向派の世代なのだ。

### 大切なのは叱って褒める「ムチ▶アメ」法

「ゆとり世代」の時代背景を知れば、彼らの言動が、決して「理解不能の宇宙人」ではなく、生まれた時代を生き抜くために培われた彼らなりの処世術だということがわかる。その生態をうまく捉え、コミュニケーションをとれば、「ゆとり世代」の中の「デキる才能」を引き出すことも不可能ではないはず。現在中堅・管理職についている社会人も、新人当時は理解不能と言われていたもの。いつの時代も、アメとムチを使い分け、上手に「ダイヤの原石」を磨くのが、先輩社会人の務めなのだ!

### 時代別の新入社員の呼ばれ方

<世代名(生まれた年の期間)>

- 焼け跡世代 (1935年~1939年)
- 戦中生まれ世代 (1942年~1946年)
- 団塊の世代 (1947年~1949年)
- ポスト団塊の世代 (1950年~1953年)
- しらせ世代 (1950年~1964年)
- 断層世代 (1951年~1960年)
- 新人類 (1961年~1970年)
- バブル世代 (1965年~1969年)
- 団塊ジュニア (1971年~1974年)
- 氷河期世代 (1970年~1984年) [ゲイナー世代]
- ポスト団塊ジュニア (1975年~1982年)
- プレジャー世代 (1982年~1987年)
- ゆとり世代 (1987年~)



マナーコンサルタント  
美月あきこさん  
17年間国際線CAとして勤務。米国留学経験を経てホテルのサービストレーナーとして社員教育を担当。年間183回を超える企業研修を全国で展開する傍ら、キャビンアテンダント4800人のポテンシャルを活かすCA-STYLE(<http://www.ca-style.jp/>)を運営。

△チWORDS  
「言いつつで評価が変わるのに、もったいないなあ」

△チWORDS  
「とりあえずじゃ、全然できてないだろ」

「とりあえず、やっときましたー」

と・り・あ・え・ず

仕事を頼んだら

「それ、先輩がやったほうが速くないですか？」

任せた業務を確認したら

「オレと同じ時間でできないから、言ってるんだよ」

「今は時間に余裕があるんだから、試しにやってみろ」

慣れていない人の処理が遅いのは当たり前。それをなぜ、時間のかかる新人にやらせるのかを理解させるのが重要。アメとムチそれぞれに言い方の違いはあれ、「仕事の流れを覚える」「困ったときの質問の仕方から仕事上のコミュニケーションを覚える」など、作業メリットからきちんと説明することが大切だ。

“リアル”のコミュニケーションが得意でない「ゆとり世代」は、空気を察して言葉を選ぶのが苦手。言葉尻をいちいち真に受けて怒っている、こちらが疲れてしまうだけ。一方で、相手が自分の気持ちを察してくれることに対しては敏感な側面もあるので、非難ではなく、相手の気持ちに寄り添いつつ、それとなく「空気を読む」ことの大切さを教えていこう。

結論

興味のあるところを見極める。そこを目標にして、やる気を起こす

空気を察せず、ストレートに「出してしまうのがゆとり世代」の特徴。自分に正直な彼らから否定的なセリフが出てきたら、逆意思切ってやりたいことを聞いてみては？ やりたい仕事は明確なのは、それはそれで立派な心がけ。「では、どうすればこんな仕事を任せてもらえるようになるのか」と、具体的な方策を考える習慣を教えます。

「じゃあ、何ができるんだ？」

「なんでもできるよに」

「なら、ないとなー」

「仕事、嫌い？」

「オレ、やりたくないです」

「ゆとり世代」は自分の気持ちに正直。「ムリです」「やりたくないです」といったセリフを隠さず口に出してしまうことが多い。彼ら特有の習性だと割り切って、仕事を選ぶ立場ではないことを理解させる必要がある。それでも言動が目にあまる場合は、仕事を選んでしまうデメリットを論じたうえで、なぜ選ぶのかを聞いてみよう。

### 3 仕事のやりがいを教える！

無駄や損を嫌う合理主義の「ゆとり世代」は、つらい仕事や面倒な作業を避けがち。しかし、そうした困難を克服したときの達成感こそが仕事の醍醐味であることを彼らに教えてあげるのも先輩の務め。ここでは、彼らのやる気を引き出す具体策を学んでみよう。

クライアントからの連絡がないと思ったら

「取り次ぐなと言われたので取り次ぎませんでした」

くうー。

「会社組織としての対応を考えろ！」

「相手の言い分を守るのはいいが、情報は共有しよう」

仕事における応用力は、一朝一夕で養われるものではない。最初から期待するのは酷というもの。まずは「取り次ぐなと言われても、〇〇の場合は取り次ぐ。もし迷ったら△△に相談する」といったように、言葉を惜しまず、自社のルールを説明することが大切。経験を通して応用力が身につき始めたら、「会社組織の一員」としての自覚をもって対応することを教えよう。

「それムリじゃないっすか〜」

次に取り組む業務の指示をしたら……

「具体的な根拠は？」

「問題があったら、フォローするぞ」

新人であれば、仕事はまだ「他人事」であるのは珍しくない。「無責任だ！」と腹を立てる前に、具体的な根拠や改善策を尋ねれば、「自分事」として考えるきっかけとなる。ゆとり世代のなかには優秀な人材も隠れているので、その明晰さを測るチャンスにもなる。問題点がわかったら褒めたり、思考の道筋を見守るなどのサポートも重要。

論ずれば響く相手です。冷静に言い訳を論破！

言い訳するのは、自分が傷かかないための防衛策。「ゆとり世代」は合理的で賢い反面、自己愛が強く、ナイーブな一面もあるので、こちらが感情的になつて怒ると、萎縮してハタクになるか、反対に闘志を燃やすか……いずれにしてもよい結果は生まれません。あくまで論理的に、彼らの言い訳を切り崩し、間違いないように丁寧に理解を促すことが重要です。

「やっていいと思ったんです」

上司の判断を待たずに独断で行動

「問題があったときに、お前に責任が取れるのか？」

「許可と確認を取れば完璧だったな。その積極性だけ次も生かせ！」

「独断行動」は裏を返せば、指示がないと動けない新入社員より、自主性が高いとも言える。頭ごなしに怒らず、将来性に期待する余裕を持つ。とはいえ、実力を過信させるのも禁物。その判断から生じかねない損害の可能性を「数千円の損失」「取引の停止」など具体的に説明し、上司の許可や確認を得る必要性を論理的に伝えよう。

## 2 実務を学ばせたい！

基礎を知らない「ゆとり世代」には、仕事上の注意や指導を与える場面も多い。しかし、「ああ言えはこう言う」のがゆとり世代。いちいち口答えをされては、せっかくの「親心」も萎えてしまいがち。ありがちな言い訳への対応を、具体的にみていこう。