

No 5 組織内スタッフへの対処法

～最近こんなスタッフが増えてきてしまっているようです～

有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵

時代と共に患者様の要望も非常に自己中心的な内容が増えてきていると言われていたようですが、それと同じように働いているスタッフの方々にもこんな変化が見られる人が増えてきているといった相談が最近多くなってきております。

いくつかの例をフィードバックさせていただきたいと思い、今回はそれらの事柄をお伝えいたします。

① 《業務の改善や、仕事の流れを変えることを極端に嫌うタイプ》

質を落とさず少しでも効率や効果を上げられるよう改善しようとする、必ず反対する人。又は“無理です”と考える前にキッパリと断ってくるのがこの人の特徴といえます。このようなタイプの人多くは、今までのやり方に満足しており、新しい事を取り入れることで自身がまた1から覚えなくてはならないということに対し異常なほど反応するタイプです。

↓
こんな人への対処法は……

時間はかかりますが、このようなスタッフに対しては“何故やるのか”“どうして改善しなくてはならないのか”ということをも具体的な例なども交え、納得していただくまで話し合う必要があります。又、結果的には自分達にとっても作業での効率を計れるということもきちんと伝えていくことが重要なポイントとなるようです。

② 《自信家タイプ～こうあるべきだと思います～とあるべき論を連発する人》

前職での経験や自分の考え方に他の人より自信過剰な傾向が見られ、自分の考え方や、やり方、進め方などをゴリ押しするといった所が随所に現われてきます。よく出てくる言葉として“私はこうあるべきだと思います”“どう考えてもこれはおかしいのではないか”など先輩、上司にかかわらず、ストレートに物を言ってしまう傾向が見られます。

↓
こんな人への対処法は……

このような方々が最近少しずつ増えてきているという声をよく聞きます。このような方々に対しての最も重要な対処法としては“即座に注意を促す”ということなのです。考えや、発言そのものは決して間違っているものではありません。しかしながら、その物の言い方や提案の仕方そのものが、相手に対し不快な思いをさせてしまうという事をきちんと伝え、正しい組織の一員としてのコミュニケーションの取り方を学んでいただく必要があるでしょう。

③ 《何でも言いふらすのがクセになっているスピーカータイプ》

聞いた話を大きくして撒き散らすタイプです。このタイプの特徴は、自分が聞いた話が職場の中で広まっていったり、周りの人がそれを話題にしたりしている姿を見たり、感じたりすることで満足に浸る傾向が強いと言われていたそうです。少し厄介なタイプです。

↓
こんな人への対処法は……

このタイプの場合も即座の対処がポイントとなります。朝礼や申し送り時などに“こんな話が出ているようですが、事実とは違います”キッパリと皆の前で伝えることが大切です。又聞いた話を安易に人に伝える危険性を同時に伝えることも忘れないで下さい。

クセですので何度でもやります。負けずにそのような対処を継続していくことで、少しずつ沈静化していくものだと思います。