

## ゆとり世代の叱り方・教え方Q&A(第5回)

### 「報連相」「営業電話ができない」どうすればいい？

2016.08.17

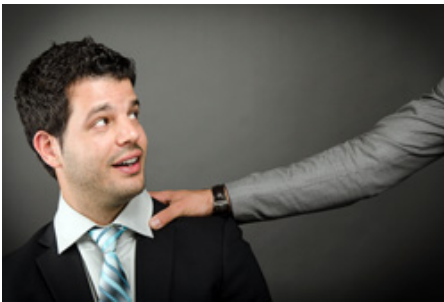
ゆとり世代の叱り方・教え方を具体的なケースで学ぶ連載の第5回。報告・連絡・相談がきちんとできない、営業の電話を嫌がる場合の対処法です。

**Q**  
報告・連絡・相談がきちんとできません。こちらから聞けばきちんと答えるのに、なぜ自分から報告に来ないのでしょうか？

**A**  
基本的に「待ち」の姿勢でいることが多いです。余計なことをして叱られるのが嫌だから、聞かれるまで待っているのです。

#### 【対処法のポイント】

ゆとり世代は基本的に「待ち」の姿勢でいます。それは周囲が勉強する環境を整えてくれたことから来る環境依存型人間であり、「自分から何かをするより、自分が何かをしてもらう」ことに慣れているからです。



もう1つ、社会に出てからの経験で、「待ち」の姿勢がことさら強くなるケースがあります。例えば、新入社員が何かを報告・連絡するために上司にコンタクトしたとき、それが上司の望むタイミングでなければ、叱られることがあります。すると、その叱られたことに大きなショックを受け「次は聞かれるまで待っていよう」と受け身になってしまいます。上司が何かを聞いてくるときは、間違いなく上司が望んでいるタイミングであり、自分が叱られることはないからです。

受け身になるのを防ぐには「叱ったり、注意したりするときもあるが、それは報告・連絡のタイミングを自分で判断できるようにするためのトレーニングなんだ」という説明をして、部下が能動的に動くように促すことです。

相手の立場を考え、相手の喜ぶことを、ちょうどよいタイミングとするのが仕事の上では大切です。取引先との交渉や商談などで使う、社会人に欠かせないテクニックです。報告・連絡・相談はそのトレーニングの一環です。上司に対してだけでなく、先輩社員などに対してもどんどんコンタクトさせて、人によってやり方が異なることを学ばせるとさらによいでしょう。

#### ●まとめ

能動的に動くことがトレーニングになる。

**Q** 新人に営業の電話をかけさせたところ、理由を付けてはサボっています。「そんなに何度も何度も電話されたら、自分なら嫌だけどなあ」と同期社員に漏らしていると聞きました。

**A**… 続きを読む