

2013/05/10

## 個性活用マニュアル

革命家×コンシェルジュタイプ

ストレスキャラ(ストレス時人格)×マイキャラ(平常時人格)

## ダイジェスト①

## ＜ダイジェスト版 個性活用マニュアル＞

見本 太郎 さんは、やる気の源として以下のような価値感とモチベーションファクターを保有しています。

## 対象者の大切にしている価値感

人より優位に立ちイニシアティブを持つ。

カッコよく派手にゴージャスに。

刺激と興奮が大切。

自分を一人の人として受け入れてもらいたい。

五感の心地よさを大切にしたい。

## 対象者を指導する際のポイント(ダイジェスト)

真顔で要点や結論を簡潔に専制的なスタイルで伝える。(要点だけ言うと●●です。結論から言うと●●です)

できれば現物をみせる(このデータをみて)。


心に響くワード(12P)を用いるとコミュニケーションがスムーズになる(当たれば大きい。これは大きなチャンス。手っ取り早く行こう。君しかできない。ここだけの話など)

時々、本人の興味があることに行動を共にするとコミュニケーションがとりやすい。

最初のコミュニケーションが出来た後は、本人自身の人となりをはめるとよい。(あなたがいると心地よい、雰囲気はよくなる。その他)

仕事の内容や役割がどのように人のためになるのか？顧客や周りの幸せと繋がるのか？を理解してもらるように人の感情に重きを置きながら伝えるとモチベーションがあがる。

## ストレス時のコミュニケーションドア

①入り口→ 行動 ②深まるドア→感情 ③地雷のドア→思考


<ドライバ>

強くあれ

他人を喜ばせよ

コミュニケーションモード→「〇〇しなさい」と指示的に

## 平常時のコミュニケーションドア

入り口ドア→感情 ②深まるドア→思考 ③地雷のドア→行動

<ドライバ>

他人を喜ばせよ

(+努力せよ または 急げ)

コミュニケーションモード→養育的に優しく微笑んで

## &lt;ダイジェスト版 個性活用マニュアル&gt;

## ダイジェスト版 ②

**対象者が好む対応**

一目置いているというような言葉や態度(あなたは特別だ)を感じる対応。

挑戦できる何かを与える(営業ノルマ)。

ヘアスタイルや服装が似合っていることをなどをほめる。

**対象者の心に響くワード**

即報酬がもらえる事が好き。

「成功したらボーナス●円アップだ」

「これは特別報酬がでる」

「あなたに出会えてよかった」

「あなたの気持ちはわかるよ」

「あなたはかけがえのない存在」

**対象者が嫌う NGワード**

長々と説明をして結論が見えない話をする。

「あなたがやっていることは余計なことだ(行動の批判)。」

**対象者に嫌う NG事項**

くどい説教や説明をする。

組織への忠誠や想いを求める。

行動を細かく制限する。

机に本人が好きなもの(植物や家族の写真など)を置かせない等の細かなルールを押しつける。

## ＜詳細 モチベーションUPに向けた指導法＞

## 詳細モチベーションUP①

見本 太郎      さんに高いモチベーションで仕事をさせるには、以下の事を留意し指導する必要があります。

**対象者のやる気スイッチ**

- \*誰かと競争して勝つこと。
- \*皆がもっと仲良くやれることへ貢献すること。
- \*自分を受け入れてくれること。
- \*心から感謝されること。
- \*細かい事ではなく、シンプルに結論、結果が見えるもの。
- \*すぐに(短期間)事が運ぶこと。
- \*エキサイティングでチャレンジングなもの。(誰もやっていないもの)
- \*金になる。得になるもの。(手数料や特別ボーナスなどすぐに貰える報酬を好む)
- \*自分だけにアドバンテージが与えられるもの。
- \*職場や家庭での居心地。
- \*自分のものというしっかりとした感じ。感覚的心地よさ(五感)

**対象者への期待伝達の仕方**

- \*真顔で接する。最初のコミュニケーションができた後は、笑顔で接する。
- \*「〇〇という事へのチャレンジは、君の力が他とは違う特別なことを証明する素晴らしいチャンスだ。期待しているよ」と、競争心、チャレンジ精神を刺激するように伝える。
- \*人間としての魅力を伝えた上で、「だから〇〇という期待を君にしている」と、ものごし柔らかく伝える。
- \*「君は特別な存在だ」と期待している事を伝える
- \*本人の興味があることに行動を共にする時間を増やす。

## ＜詳細 モチベーションUPに向けた指導法＞

## 詳細モチベーションUP②

## 対象者に対する効果的な叱り方

- \*叱る時、くどい説教や説明をすると反発をする。「君に改善して欲しい点は〇〇だ」と結論から先に言う。
- \*真顔でデータを見せながら、短時間で修正して欲しい要点だけを伝えて叱る。「要点だけ言うと●●を修正して欲しい。」
- \*叱った後、行動を細かく制限するような事を言うてはいけない。修正して欲しい部分の要点を伝えたら、後は本人の自主性に任せて良い。
- \*冷静さに欠ける点があり、客観的に物事を見るのが苦手なので、仕事を注意されると自分自身を批判されたと感じてしまい落ち込んでしまうところがある。怒りっぽい面もでてくる。
- \*問題行動を起こした時、「どのような気持ちからそのような行動をしたのか？」を聞き、「気持ちに関しては理解できるが・・・」と気持ちを受け入れた後「しかし、〇〇という行動はダメだね」と具体的に問題行動を叱る。
- \*「君は組織への忠誠や想いはないのか？」等と、精神論的な叱り方(説教)をしない。
- \*叱った後は、「君自身が問題という事ではなく、その行動に問題があるので叱っているのだ」と伝える。(叱った後に、人間的に評価している事を伝えたほうがよい)また、「君は特別な存在だから期待している」という事を伝える。
- \*威圧的な態度、感情で叱るのはNG。

## 対象者に対する効果的な褒め方

- \*売上等の金額実績、結果を上げた事を褒めてやる。競争に勝っている事を褒める。
- \*人間的に評価している事を伝える。
- \*ヘアスタイルや服装が似合っていることをなどを褒めてやる。
- \*「君しかできない！」「君は特別だ」と褒めてやる。
- \*君には一目置いているというような言葉や態度。あなたは特別だ！を感じて褒める
- \*関係する人達(自分、同僚、顧客)からどんなに喜ばれている存在か？大切に思われているか？を伝える。
- \*チームにとって、かけがえのない存在、ムードメーカーであることを伝える。
- \*昇給、ボーナス、報奨金等の金銭的報酬がモチベーションアップに繋がる
- \*特別に何かをしてやる。ゴージャス景品(特別にゴージャスな食事に誘う等)、ゴージャスな賞状やトロフィーを用意する事も効果的
- \*本人の興味があることに行動を共にする時間を増やす。

## ＜詳細 モチベーションUPに向けた指導法＞

## 詳細モチベーションUP③

## 対象者に対する効果的な仕事の価値の伝え方

- \*「この仕事は大きく利益に貢献するし、給料の大幅アップ、特別ボーナスに繋がる仕事だ」と伝える。
- \*「この仕事は競合他社のどこもやっていない程、高いレベルの仕事だ。我々(君)が特別な存在だという事を証明できる仕事だ。」と伝える。
- \*この仕事働く仲間達の幸せにどれだけ貢献しているのか？を伝える。
- \*この仕事をが仲間達ともっと楽しく気持ちよく働け、心地よく働ける環境作りに繋がっていく事を伝える。
- \*「この水準の仕事は、過去に誰もやったことがない程なので、当たれば大きいぞ。エキサイティングなチャレンジになる。」と伝える。
- \*「この仕事は君のキャリアアップにとって、どれだけ大切な仕事なのか」を伝える。
- \*この仕事がお客様の喜びにどれだけ貢献しているのか？を伝える。

対象者がストレス状態時に陥った際のサイン 

## (こんなときは上司や仲間からのモチベーションUPが必要)

- 「私が●●したい」と言わずに、「あなた●●したいでしょ」と相手を自分の思うように動かそうとする。
- 必要なときに相手を助けず突き放す。
- ルールや規則を破る。
- 自分の都合のいいように話をつくり、都合よく解釈しようとする。
- 人を仲間割れさせようと陰で仕組む。
- 人の顔色をうかがってオドオドする。
- 気遣いが過剰になる。
- ミスが増える。

## ＜詳細 社員マネジメント法＞

## 詳細マネジメント①

見本 太郎      さんをマネジメントするには、以下の事を留意していけば彼の個性を活用できます。

**対象者と信頼関係を構築するためのキーマン行動**

- \*上司(あなた)のほうが自分より上手だと思わせる事。(出し抜けないと思わせること)
- \*仕事を抜きにして、一人の人間として関心を持つこと。
- \*当人を「特別な存在である」という認めて上げること。大切な存在である事を認めてあげる事。
- \*行動を共にする時間を増やすこと。
- \*プライベートな時間や休み時間を共に過ごすこと。
- \*単刀直入に要点(最終目標)のみを告げて、あとは好きなようにやらせる。

**対象者に効果的に目標に取り組ませるために**

- \*挑戦的な目標設定を好むので、新記録となるような目標などの高い目標設定を行う。
- \*平凡で退屈な目標にチャレンジさせない。(それでは当人は燃えない。)エキサイティングな目標、無理かなと思えるほど高い目標にチャレンジさせる。
- \*チーム全体のハッピーの為に作った目標という事で提示する。
- \*短期目標を鮮明にし、達成時のインセンティブもハッキリと打ち出す。「目標を達成して特別報奨を得よう！」などと動機付けを行う。(例・「この目標を達成する事でボーナス100万を貰おう！」)
- \*数字だけの目標では当人のモチベーションが上がらないので、数字達成した時点で「みんなで旅行に行く」等の、みんなで楽しむ事や気持ちよく働ける職場作りと数値(業績)を連動する形の目標を提示する。

## &lt;詳細 社員マネジメント法&gt;

## 詳細マネジメント②

## 対象者に効果的に計画に取り組ませるために

- \*計画は詳細に伝える必要はなく、分かりやすく、要点のみを簡潔に示す。(詳細スケジュールを示す必要はない)
- \*行動しながら考え、状況に応じた現場対応力、アレンジ力が高いタイプなので、緻密な計画を示しても関心を示さない。
- \*目標達成の為に計画は上司、会社側(上司側)が作って上げ、それをプレゼンするという形でよい。
- \*人をおもてなしをする演出、心地よという五感を刺激する演出、場の雰囲気・ムード作りの計画に関与させると力を発揮する。
- \*挑戦的な計画を示す。(平凡なモノに意欲が刺激されない)
- \*効率的な計画を示す事が大切。
- \*長期計画には関心が薄いので、手っ取り早くできそうだと感じるような超短期の計画を示すことが大切。
- \*計画を伝える際「君だけに伝えるここだけの話」を付加して伝えると、計画へのモチベーションが上がる。
- \*計画を作るよりも、先に動き出すタイプ。

## 対象者への効果的な指示・命令の与え方

- \*指示命令は、くどい説明を避け、真顔で要点や結論を簡潔に専制的なスタイルで伝える。(要点だけ言うと●●です。結論から言うと●●です)
- \*指示命令を行う際、「君しかこの仕事をやれる人はいない」と添えて指示命令を伝える
- \*当人の行動力、交渉力、説得力を活かすような仕事を与える。
- \*当人の人の気持ちに敏感で気遣いができる力、場の雰囲気を和ませる力、感性の高さを活かすような仕事を与える。
- \*チームのムード作りや、チームの中で浮いている人材のフォローを指示すると、結果を残してくれる。
- \*たくさんの指示を出さない。たくさんの仕事をふらない。「(できます!)と安請け合いしがちなので注意が必要)
- \*行動を細かく制限するような指示は与えてはいけない。(詳細行動の決定は当人に任せる)
- \*「これ通りにやれ!」という指示ではなく、現場での状況に合わせた柔軟な対応や現場アレンジ力を発揮できるような自由を権限を与えた指示にする。
- \*おもてなしをしたり、ホスピタリティを提供したりという人への気遣いが必要な仕事を指示すると、結果を残してくれる。

## ＜詳細 社員マネジメント法＞

## 詳細マネジメント③

## 対象者への効果的なチェック・レビュー方法

- \*冷静さに欠ける点があり、客観的に物事を見るのが苦手なので、「どうしてそのような行動をしたのか？」という当人の気持ちを聞いてやり、「気持ちは理解できるが、もっと良くなるには…」と提案を行う。
- \*人から縛られるのを嫌うので、計画の進捗状況管理等の行動チェックは最低限に抑え、ポイント時のみの状況を把握するようにする。
- \*強い競争意識があるので、チェック時に他の人の進捗状況を伝えると、自らそれに勝とうと努力を行う。（ライバルがどのように努力しているかを教えてやる）
- \*目標進捗状況をこまめにチェックし、原因分析を行うようなレビュー活動は不要。組織全体の進捗状況のデータだけを伝えるだけでよい。
- \*問題点を注意する時は、データを示し、改善が必要なポイントのみを簡潔に指摘する。長々と説教すると、逆にモチベーションが下がる。
- \*レビューやチェックの場の代わりに、共に行動する時間を作る。（営業同行等）
- \*事実以上に結果を大きく見せたり、今後の予定を大きく報告する事も多いので、正確性が必要な場面では、当人の報告は割引いて聞いた方が無難。
- \*ストレス状態になると、ルールや規則を破ったり、自分の都合の良い作り話をしたり都合の良い解釈をしようとしたりするので注意が必要。
- \*仕事がオーバーフローしてくると、ミスが多発する状態になってくる。仕事の量を減らす指示をしたほうが良い。（生産性がドンドン悪化してくる）
- \*人のことを考えすぎ気遣い過剰になり、余計な事までしてしまわないようチェックが必要。（オーバーフロー状態になっていると感じていても、上司に報告をしない。）
- \*ストレス状態になると、人の顔色を必要以上に気にする気遣い過剰に陥ったり、ミスが増えてくるので注意が必要。怒りっぽい面もでてくる。



## ＜詳細 社員マネジメント法＞

## 詳細マネジメント④

**対象者への効果的な教育方法**

- \*長々と研修をしても効果が薄い。細かく一つの事をマニュアルや研修で教えていくよりも、ポイントのみを教育する。
- \*結果に繋がる実務的な学習は望むが、組織への忠誠心等の精神論的な教育にはソッポを向く(どうやれば利益がでるか? どうやれば数値が上がるか?)
- \*仲間からの期待を伝えると、学習意欲が高まる。
- \*より仲間の中でかけがえのない存在になるためにどうなるべきか? というテーマを与えると、学習意欲が高まる。
- \*論理性を要するものより、対人感受性を要求される事を学ばせる。
- \*正攻法の方法には関心が無く、ショートカットできる方法や裏技に対して学習意欲が高い
- \*退屈な話、難しい話だとすぐにソッポを向く。座学ではなく、体験型での教育を好む。
- \*人との関係作りが上手なので、新人育成や問題児への教育担当を受け持つ事が出来る。(仲間の教育支援)

**対象者を成長させるために指導していくべきこと**

- 人との壁を取り除き、人と愛情関係を作り上げること。
- 人と対等な仲間意識を持って付き合えるようにあること。
- そして人をコントロールすることをやめて自分の気持ちを素直に表現すること。
- 感じていることと事実とは違うことを理解すること。

**彼を指導者にする場合の留意点**

- 親しい関係を築くことが難しいので、それを望む部下との対応にはサポートが必要。
- 異性の部下との関係に注意。