

## 「一生折れない自信」

### 1. 「一生折れない自信」

年初にあたって「自信」というテーマからスタートしたいと思いません。右掲は、このテーマのキッカケになった図書で青木仁志さんが書かれたものです。実は、顧問先の堺筋本町のお客様が入っているビルの1階に青木さんのセミナールームがあり、提携先の大学生を中心にモチベーション・アップ講座を開催されているようです。さすがにモチベーション・アップの先生らしい「一生折れない自信の作り方」というタイトルでウインドーに掲示されて輝いています。

さて、実際には、どんな物なのかと興味を持っていたのですが、ある時、ネット検索でこの本の章立てが紹介されていたので覗いて見ました。参照：<http://bukupe.com/summary/5044> 4つの大きな章があり、それぞれサブがあり全部で54のサブで構成されているようです。私が気に入っているのは、「自信がある人の15の共通点」という章では、

①数々の突破体験、成功体験をしている、③高い自己イメージを持っている、⑨自分がコントロールできることに焦点を当て物事に取り組んでいる、⑩「逆境は最大のチャンス」と思えるなどです。

実際に本を読んでいないので論評は避けたいですが、若い人の自己啓発の参考になるような事柄が織り込まれている本と推測しています。「しかし、でも・・・」という気持ちが残るのです。この本では、54のサブタイトルがあるのです。その中から、読む人の心に響くものを実践するという構図になのです。個人というレベルでは、この方法でも構わないように思えますが、レベルが上って、実際に、企業の側から見ると新人をどのように育てるかという方法論が示されていないのです。これでは、組織としての教育育成の参考にはならないのです。そこで、私が考える「自信」をつけさせる教育育成の方法をご紹介します。

### 2. 「自信」と「不安」

現実の若い人は「草食男子」と揶揄される位に大人しく、しかも、発達障害と呼ばれるような「心」が弱く壊れやすい方が多くなっている世相を考えると、私は、企業にとって採用した若者が順調に育って頂く為の「教育」を考え直す必要があると思っています。その考え直すキーの一つが「自信」であり、青木さんの著書のように「一生折れない自信」という「強い自信」がキモと考えます。

しかしながら、過保護に育った方は与えられる「自信」という架空のような物が多いのです。お金で買える物が対象になっており、自分が稼ぐ・切り開くとなるとひ弱さが露呈するのです。真の意味で「自立」する為の「自信」=  $\Sigma$  (体験) という点では、イーजीに買える、しかもバーチャルなゲーム的な世界での「自信」では心もとないのです。この延長線上では、AKBというユニットのスター選挙があり、握手してもらおう為にCDを何枚も買うという愚かな話もあるのです。それでも、これでご本人は生きていく精神的エネルギーになり、自慢の種になっているのです。

しかし、こういう体験ばかりでは本当の意味での精神修養が出来ているとは言えません。実際にあった話ですが、当社に入社1年の男性社員が先輩の異動でお客様を引き継ぐことになったのですが、この時、お客様に声が小さいと怒鳴られたので萎縮してしまい、明るく日、メールで退職願を送って来たのです。これは、10年ほどの前の事実なのですが、私は、その日、ご自宅まで伺



い翻意を促したのですが、ご両親も賛同されるのですが、頑なになって「ガソリン・スタンドで給油のアルバイトする」と主張されるので諦めたという経緯がありました。なんでも、軽く感謝の「ありがとう」って言われるだけで良いという事でした。

同じとは言えないですが、企業の物の調達にFaxをご利用されるケースが多くなっているのですが、オーダーなのにFax送信だけでフォローしないのです。一方通行、これはメールでも同様なのです。自分が送ったから相手を読んで処理するのが当然と思っているのです。この為に、時々、納期になっても商品が届かず、仕入先に問合せたら「未処理」で大慌てするケースが出てくるのです。買う側であっても、重要な要件をFaxやメールだけで済まそうという時代なのです。ホンマに、対人関係が希薄になっています。

### 3. 七人の友達

まず、重要なことは「七人の友達」という点です。この言葉は、トヨタ販売店勤務時代に教わったのですが、同じ職種じゃない友達を7人持てという教えなのです。例えば、異業種の7人が集まれば、情報の幅も広がるので、違う観点の話題から刺激を受ける可能性が高くなるのです。しかし、最近の方々は、どちらかというと同種、同年代との交流が多いようです。これでは、話題は限られて来ますので、趣味などを深めるには最適かもしれませんが刺激という点では方向性が限られています。

人生には、いろんな問題が起こってくるものです。そういう時に、ネットで情報検索するのも結構な方法なのですが、その上で、友人に相談を持ちかけられるという事が非常に有意義なのです。これは、経営コンサルタントを雇う時にも言えることなのです。幅広い経験をもっているコンサルタントは、街医者的小伙伴们かもしれませんが、日常の問題に糸口をつけてくれるのです。確かに、専門性の強いコンサルタントも多くいらっしゃるのですが、このような方は「立場」で接してきますから、必ずしも適切なアドバイスを得られるとは限らないのです。

この「七人の友達」あるいは経営コンサルタントの存在は、先の見えない事柄に対して「不安」を解消してくれるという意味で大きな意義があります。

### 4. クレームへの対応力・免疫性

最後に、打たれ強い精神力を養うことが重要です。大学生に就職活動がうまく行かず何十人もの自殺者が出ているそうです。厳しい現実直面して、挫折するという経験は誰でもあるのですが、そこから立ち直ることが重要なのです。22・3才の若者が、就職試験に落とされたからと言って、前途を悲観して自殺とはやり切れないですね。

私は、企業でも「指導」という点で精神力の鍛錬がキーになると思います。叱られる・怒鳴られるという点に気持ちが折れないように鍛えることが大切なのです。怒っている相手との接し方などを訓練しておかないと当社の事例のように、何でもないような事で怖気づいてしまい、自分の居やすい場所に逃げ込んでしまうのです。この面で、クレーム対応という訓練が優先する課題だと思います。

折角、先輩もつけてOJTで育成しても精神がガラス張りな状態では、ちょっとしたクレームや失敗で落ち込んでしまう結果になってしまうのです。クレームへの対応力と免疫性を高める日常からの訓練が必要になります。「折れない自信」の入口は、「経験」を積みますという前に、クレームという事柄への対応訓練が優先する時代だと思います。皆様の会社では、如何でしょうか。今一度、対人関係の究極なシーンである「クレーム」という点で見直されることをお勧めいたします。