

社会人基礎力

#11-2 状況把握力

～思いを行動に移す大切さ

情況 = 狀況 + 相手の感情の理解

(客観的な状態)

あるレストランでの出来事：

ここは、首都圏の、とあるテーマパークにある一軒のレストラン。

ある日、30代半ばを過ぎたくらいのご夫婦が来店されました。

接客したのはアルバイトの若い女の子です。

ご夫婦をテーブルへと案内し、注文を承りました。

ご夫婦がそれぞれ注文した後に、奥さんが

「あとお子様ランチをひとつお願いします」

と追加されました。

お子様の姿がないので、不思議そうな顔をして
女の子が確認すると、
ご主人が答えました。

「ええ、お子様ランチをください。

実は私たちには子供がいたんですよ。

あの子はこのテーマパークが大好きで、1日遊んだあと、

このレストランでお子様ランチを食べるのが特に好きでした。

今日はあの子の誕生日だった日なんですよ。

だからお子様ランチを食べさせてやろうと思ってね」

アルバイトの女の子は「はい」と言って、
ご夫婦のテーブルを離れました。

そして戻って来ました。

彼女は子供用のイスを運んできたのです。

ご主人と奥さんとの間に小さな子供用のイスが静かに
置かれました。

ほどなくして運ばれたお子様ランチ。

誰も座ることのない小さなイスの前に置かれたお子様ランチには、一枚のカードが添えられていました。

「お誕生日おめでとうございます」

人は誰しも**誰かの役に立ちたい**と思っています

ましてや同じ職場の仲間であれば尚更です

そのためには、**状況把握力を発揮することが必要**です

では、どうしたら上司や部下、仲間の状況を察知・把握することができるのでしょうか

簡単です

「**気配り**」することです

「気配りすることは、**目配り**すること」から始まります

具体的には、

1. アイコンタクトをとること（相手を観察すること）
2. 表情・声・動作などから**相手の今の感情を想像すること**
3. **行動に移す**こと（思っているだけでは相手には伝わらない）

セルフチェック・シート

状況把握力が「ある人」と「ない人」のモノの見方や考え方、行動特徴

	状況把握力のある人	状況把握力のない人
期待と役割の理解	理解している	理解していない
チームワークの理解	理解している	理解していない
周囲への配慮・気配り ①	アイコンタクトをとる (周囲・相手を観察する)	アイコンタクトが不十分 (周囲・相手の観察が不十分)
周囲への配慮・気配り ②	表情・声・動作などから相手の感情を想像することができる	表情・声・動作などから相手の感情を想像することができない
周囲への配慮・気配り ③	思っていることを行動に移せる	思っていることを行動に移せない
主体性との関連	主体性を失わない	周囲に迎合しすぎる