

MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

共に語ろう、共に育とう、共に掴もう

右掲は有名な「ザイアンスの法則」です。経営は「人・物・金・情報」と言いますが、意外に経営者の悩みの種は「人」という事が多いのですが、この人との関係を表しています。経営者を取り巻く「人」には色々な立場の方がいますが、社員との会話を問うと全体の時に一方的に話すだけという方が多いという事実があるのです。「経営者」=「雲の上」というのは大企業の話で、多くの企業は少人数なので「目と鼻の先」という関係にも関わらず真の意味で会話レスというケースあるのです。

ザイアンスの法則

- ・知らない人に対しては攻撃的な態度をとる
- ・接触回数が多いほど親しみを感じる
- ・相手の人間的な側面が見えると感情が深まる

この会話レスを補う手段としてメールがありますが、このメールによるコミュニケーションも一斉同報では個性が失われ、場合によっては発信した情報が意図とは真逆に受け取られるケースも出ています。特に、メールを直打ちしている場合、文章性が失われやすいので気をつける必要があるのですが、対象が全員というケースでは「言いたいことが言葉足らずにも関わらず、次から次へと展開」が起こりやすく、ますます、読む方は意図が分かりづらくなるのです。このような事を繰り返すと悪い印象を刷り込んでしまうので、ますます、社員との関係性が遠くなってしまいます。

弊社のお客様で個別に会話する機会を増やして、かつ、社員の意見を尊重して聞くに徹している経営者がおられます。社員の「困りごと」や「不平・不満・不足」を聞き出して、それを深堀して社員の言い分を引き出しておられます。殆どは社員の言い分を引き出したら、それで自ずからハッと気がついて自力で解決の方向に向かって行くとおっしゃっています。それでも収まらない場合は結論を出さずに、次回に持ち越したり、対象の人物とのヒアリングで言い分を聞くなどの方法を取っておられます。ザイアンスの法則の3番目ですが、社員が

笑顔・笑声があふれる

自分の言い分を聞いてくれたという感謝から経営者との距離感が近くなったと実感されています。「人間的な側面」というより「聞いてくれた」という事が大きいとおっしゃっています。

個別に会話するので時間が必要ですが、繰り返す内に社内の雰囲気が変わってきたとおっしゃっています。つまり、社員間のわだかまりに各自が気づいて徐々に解消して会話が始まったのです。外見上では「笑顔・笑声」が多くなったとおっしゃっていますが、暖かい風土になってきたのです。わだかまりがあった時は仏頂面で口をつむんだまま「すれ違う」と状況から「会釈」を交わすようになったのです。

ワンポイント・アドバイス

10年程前のセミナーで上司の悪口ばかりをいう方がおられました。「あんな上司」というのですが、「他人は変えられない、変えられるのは自身だけ」と答えるとプツと横向かれました。しかし、何事も「やるのはあなた」なのです。幾ら不満に思っても相手は簡単には変わらないので、自分を変えて行くしかないのです。職場を変えるのも同じです



このように「横の関係」が良くなったので「縦の関係」もよくなって、個別対話からグループとの会合に変えた際も、経営者が打ち出すテーマに対してほぼ全員が意見を出すようになって情報共有がスムーズになったとおっしゃっています。そして、社員間で役割分担してテーマ解決に取り組むようになったと喜んでおられます。また、報連相の面でも積極的に相談が来るようになったとの事で、ほぼ理想に近い状態になっておられます。

まさに「相手の人間的な側面が見えると感情が深まる」の状態なのです。この状況を見るとメールで一斉送信する経営者の方はどう思われるのか知りたいと思います。「俺には出来ない」では何も変わりません、「時間がない」というのも言い訳にはなりません。「而今」と言いますが「過去」はとり返すことは出来ないもの、「未来」はやりようによっては変えることができるものなので「今」から始める自身の「変容」で少し時間がかかるでしょうが根気よく会話を始めると社員との関係が変わり始め、会釈が返って来てご自身の気持ちもホッとごむようになるので善い循環になります。何事も「而今」です。チャレンジをお勧めします。