

「考動」と「幸せの4条件」

1. 考え過ぎると動けなくなる

右掲は、FaceBookに投稿されていた画像です。あるコンサルタント会社のものですが、「二流に限って、自分の弱さに蓋(ふた)をして上手な屁理屈を言う。」とあります。これって、身近に感じるものですね。例えば、あるクレームに対して、応酬話を想定して臨もうとする訳ですが、あれこれと考え過ぎて行動に移さない人を見受けるのです。時間が経つにつれて、動けなくなり、逆に、お客様の怒りが大きくなる訳です。

しかし、確かに「こう言われたら、こう答えよう」と考えて、いろいろとシミュレーションする事は重要なのですが、直感的に浮かぶ事が重要なキーになるのです。直感的に浮かぶ事は過去の経験から出て来たインスピレーションなので、自分が行動を取り易いのです。それを手懸りとしてコツコツと着手すると次第に見えて来るものが増えて解決に向かう訳です。このように、素早く立ち向かう事が大切であり、相手が早い対応に満足して交渉に応じて下さり相互のギャップが埋まって行き、問題解決に向かう

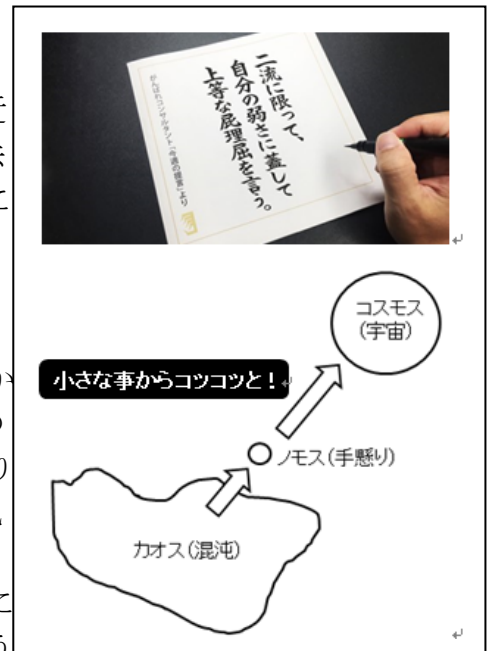
のです。ポイントは最初に思い付く「こう言われたら、こう答えよう」を信じる事です。いろんなケースを想定すると訳が分からなくなり、いわゆる「カオス」(混沌)に陥るのです。考えて動く、つまり、「考動」なのですが、手懸りとなることを一つ見つけて行動に移すことでギャップが分かり微調整を繰り返して真理へ近づいていく訳です。

ところが、100%正解を最初から望むと現実の世界ではあり得ないので、あれこれと思案を重ねて深みにはまることになるのです。その結果、上等な屁理屈を考え出して「動かない理由」を述べる事になるのです。これでは何も解決しないのです。「解決しよう」とする「肚(はら)」がポイントなのです。「肚」さえ座れば「相手も人間」と思えて、厳つく強面の人にも立ち向かえるのです。この「肚」をくぐる事で不安が薄れるのです。下の「カオス」⇒「ノモス」⇒「コスモス」という構図なのです。カオスは無限に拡大しますが、その中から着手するものを見つける事で「ノモス」(秩序)が形成され始めて、繰り返す度に「コスモス」(絶対真理)に近づいて行くという事で、まさに「小さな事からコツコツと！」です。

2. 「5ゲン主義」

禅の格言に「動中の思案、静中に勝ること幾百千億万倍」という言葉がありますが、「静中」は座って考えること、「動中」は動きながら考えることを指し、動きながらの思案(気づき)は、座って考えるよりも測り知れないほど効果的という意味であります。'90年に起こった湾岸戦争の時、米軍の司令官は実際に現地に行き作戦の妥当性を検証したと言われていますが、正に作戦が机上の空論にならないように砂漠の状態や気候などをチェックしたのです。

この「机上の空論」を避けるには、メーカーなどでは「5ゲン主義」と言いますが、「現地・現物・現実」を確かめてから「原理・原則」に基づいて判断する流れが大切なのです。ところが、往々にして逆の流れ、つまり、「原理・原則」が先に立ってしまい「立場」で物を考えるようになるのです。それでは、実際の行動を起こす人たちとの温度差が生じて、現場でちょっとした障害が発生しても現場の人たちは「原理・原則」に縛られて応用力を発揮できなくなるのです。誠に、変化に弱い体質となってしまうのです。



3. 「3分で終わらぬ議論」

前項で「5ゲン主義」をご紹介していますが、トヨタの方から教わった事に「3分で終わらぬ議論はすぐに止めて現場へ行け」があり、「5ゲン主義」の実践法なのです。「3分で終わらぬ」という事は事実を把握せずに、いろんな立場で推測して話しているので結論が出ないのです。現場で必要なのは一つの解決策なのです。よく富士山登山に例えますが、頂上に登るルートは沢山あるのです。どのルートを選んでも急な山道を登らねば頂上へ辿り着けないのです。どのルートがよいかと議論を重ねるより、天候のリスクを確認して安全なルートを選択すれば第一歩を踏み出せるのです。まさに「3分で終わらぬ・・・」はこの事を言っており、現場で事実を確認して、その解決策を早く示す事が大切だという教えなのです。

このようなケースは他にも見受けられます。延々と話をして結論がボケるケースがあります。人は「一つの事」しか出来ないと弁えれば、その「一つ」を早く示す事で第一歩を踏み出せるのです。延々と語る方は、その「一つ」を明確に出来ていないので、あれやこれやと話が湧き出て、結果、何を言いたいのか伝わらず、聞く方も疲れてしまいテンションが下がってしまうのです。「こうして欲しい」と「一つ」を明確にして、その実践をフォローして上げることが現場の「やる気」を引き出す事につながる訳です。

船井総研で学んだコツの中に、セミナーでいろいろと話す訳ですが、最後に「本日お伝えしたかった事」として箇条書き的に整理してまとめる手法です。この箇条書きが多いと時間が限られるセミナーの内容が羅列的になり質の低いという印象になってしまうのです。箇条書きを整理して真に伝えたいことを絞る事でセミナーの質向上になり顧客満足度が高まるのです。それでも、船井先生は「理解する人3%、実践できる人3%」とおっしゃい「どんどん惜しみなく事例で紹介せよ」と教えて下さいました。理解して実践できる人は3% \times 3%で0.09%即ち0.1%にも満たないので、「いいなあ」と感動してもらいコンサル依頼が来るようにする事が大切なのです。

4. 「やる気」を引き出す「幸せの4条件」

私は、約70年の人生を振り返ってみて、「なせばなる、なさぬは人のなさぬなりけり、ナセルはアラブの大統領」という言葉を幼い頃に耳にしましたが、この言葉通りだったと思います。「切り拓く」と言いますが、新しいことに遭遇した時に、それを面白いと思って着手をするかしないかの差であり、私は着手する方のタイプだったのです。着手さえすれば、必ず前へ転んで行くのです。その先には「壁」が立ちただかかったとしても、着手した勢いがあれば何度も壁にぶつかっていけるのです。まず、やりやすい事を選んで着手し、小さな結果を出す事から始めることがポイントと思っています。「できた、できた、また、できた」と加速が付くのです。この流れをメイクする事が必要です。

「考動」のポイントは「動きながら考える」という事、すなわち、製造業では「改善」と呼ぶ現場での創意工夫なのです。多くの工場で改善活動を展開していますが、現場を巻き込めていない現実があります。その原因の一つに提案を評価しないという大きな落とし穴があるのです。「幸せの4条件」は「愛されている、褒められる、役にたっている、必要とされる」ですが、少なくとも後ろ3つが満たされないと「遣り甲斐」を感じられないのです。小さな改善提案であっても「ありがとう」という言葉を掛けてあげて、それを実践させて前向かせてあげる事が重要なのです。「褒めもしない、役に立っていない」では寂しい限りです。「なさぬ」と嘆く前に環境を反省して見ると現場とのコミュニケーション不足が大きな要因だったりするのです。これでは、心の隔たりを感じるばかりであり、「愛される、必要とされる」を実感する訳がないので要注意であります。