

サステナブルで逆転人生

1. 「持続可能」という視点

右掲は、最近、サステナブルという言葉の元になった SDGs (Sustainable Development Goals) 持続可能な開発目標)の 17 の目標を表した物です。そもそもどう発音するかというと、エス・ディー・ジーズです。SDGs は 2015 年 9 月の国連サミットで採択されたもので、国連加盟 193 か国が 2016 年から 2030 年の 15 年間で達成するために掲げた目標です。地球の温暖化が国際問題になっており、脱炭素社会が一番の話題になっており、この言葉からサステナブル (Sustainable: 持続可能な) という言葉が頻繁に使われるようになっていきます。



672号でも SDGs を取り上げましたが、今回は、もっと身近な課題として「サステナブル」に焦点を当て再考したいと思います。「サステナブル」=「持続可能な」という事なので、これで思いつくのが右掲の私が「成功の方程式」と名付けた四行詩です。「心」⇒「行動」⇒「人格」⇒「天命」という流れです。まず、何事も「〇〇しよう」と思う事から始まり、その〇〇にスイッチを入れて行動に移し、行動をやり続ければ習慣として身につけて成果に現れ、他人からの評判(人格)が変わり、ついには、人生が変わるという物です。よく「逆転人生」と言いますが、要点は同じです。

成功の方程式
心が変われば、行動が変わる
行動が変われば、習慣が変わる
習慣が変われば、人格が変わる
人格が変われば、天命が変わる

私はお客様に「会社を変えるのは社長が変わる事から始まる」と言っていますが、社長が課題を見つけて、解決のために動いて社員や外部を巻き込む行動に移らねば始まらないのです。よく言われるのは「うちの社員はダメだ・・・」という嘆きですが、社員の側は「言ってくれたら、やるのにな・・・」と持っているというチグハグが現実にあるのです。まず、「ダメだと言う前に社員に〇〇をしようと思うが・・・」と玉を投げかける事が第一歩なのです。もちろん、社員の前に外部の方々、例えば、経営コンサルタントに相談して方法論を形づけることも重要ですが、実践するのは社員というのであれば、社員を巻き込む努力がポイントになります。つまり、煎じ詰めると社員との日常のコミュニケーションが浮き彫りになり、接し方を変える事が必要なケースが多いのです。

2. 「腑に落ちる」がキー

中小企業の場合、社長と社員の距離が近いのですが、意外に大きな隔たりがあって「社員との間に平行線があって距離が縮まらない」という状況が多いのです。この社員との距離感を縮める事が大きな課題です。この課題解決の方法に「働く姿を見よ」というキーワードがあります。いろんな「働く姿」、例えば、営業関連の「働く姿」をどのように見るかという事ですが、毎日の会話で心の距離を無くすことから始める必要があります。一般的に、社員は本音を吐露しないので、まず雑談で心をオープンにする必要があります。その簡便な方法に「労う言葉」を投げかける事があります。自分の行動を認めて関心を示す事が重要なのです。右掲の「支援の四原則」にあるように「関心」⇒「激励」⇒「助言」⇒「助力」の順なのです。

この「関心」⇒「激励」の繰り返しの中で、社員の本音が出て来て、それは「3つの‘不’」(不平・不満・不足)がキーワードなのです。特に、不足を聞くとギャップを埋める「助言」⇒「助力」で解決に向けて「一緒に」をキーにして相談しながら解決へ向かう事が大切です。少し回りくどい感もありますが、ズバっと解決策を出しても社員が「腑に落ちる」ものでないと実践できないのです。つまり、「心」⇒「行動」⇒「習慣」・・・と発展するキーは社員が持続できる事なのです。惑ろっこしいかも知れないが「魚釣り」と同じで食いつく事が大切なのです。



3. 「気づき」を支援

前項で「成功の方程式」をご紹介していますが、その第一歩は「心」であります。社員の心をオープンにする事から始まるのですが、その為には「鏡の法則」で自分(社長)も心をオープンにすることがポイントになります。このコツは「雑談力」という物です。一般的には「結論から言う」とありますが、諭す場合は、結論を後回しにして雑談で心をオープンにする事から始めるのです。相手が会話に乗った段階を見計らって「切り出し話法」で本論(結論)へ展開するのですが、決めつけるのではなく「○○はどう思うか・・・」という問いかけの方が相手の反応が出やすいです。その○○は、営業なら引合案件の状況を尋ねるのも一つの手法ですが、決して自分から結論を出して押し付けるのではなく、状況を聞きながら「オーム返し」で会話を繰り返して相手が腑に落ちる状況にする粘り強さが必要なのです。

つまり、「人の心は変えられない、変えられるのは自分」という事なのですが、上記のように粘り強く気づかせることがその後の「行動」⇒「習慣」⇒「人格」⇒「天命」へ発展する素になるのです。この基本姿勢は「働く姿を見よ」に凝縮されています。例えば、「最近の○○はどうか？」と個人の○○を把握しておき、それを切り出しで雑談を始めるのです。自分の○○だから、社員は答えてくれるのです。○○には、家族や趣味の他に健康などもあります。従って、社員が多くなると○○の数が増えるので人事データベースのようなものを作って置き、事前にチェックしておくことが重要です。

船井総研で学んだ時に宮内先生は「当事者を実行せしめる」とコンサルタントの基本を教えてくださいましたが、その実行に必要な「助言」や「助力」がキーなのです。例えば、助言しても自分が解決できない助言は「現場で実行出来ない理論」になるのです。解決策を用意しながら、当事者に実践して頂く「激励」と「助言」を繰り返し、どうしても解決に結びつかない時に「助力」して解決策を実行するのです。このステップ感が重要なのです。押し付けず、しかも、タイミングよく支援するのがコツです。

4. 創発進化で逆転人生

「成功の方程式」は「心」から始まり「行動」に移しそれを「習慣」化すると「人格」(評判)が変わり遂には「天命」も変わるという物ですが、多くの方は「即効果」を望む訳です。それも「労を少なく」という事で「宝くじ」などがいつの世にもある訳です。これは、「心」が自分のDNA(知識・経験)に基づかないというの大きな原因です。「良い！」と閃いても知識・経験の裏付けがないと根性だけになります。「良い！」を「行動」へ移す「手順・ツール・トーク」が必要だとお客様に言っています。それも「見込み客」へ対応する「手順・ツール・トーク」なら社員も身に付けやすくなるので「行動」へ移せるのです。

「人材育成」と言いますが、それぞれの個性があるので「誰でも出来る」ように普遍化する事が重要です。個人によってバラツキがありますが、概ね「2:6:2の法則」に従って良くできるリーダーが生まれ、そのリーダーに引っ張られる集団があり、残る雑用係的な集団に分かれるのです。そのリーダーが成功体験を積み重ねると必ず「こうしよう」と創発進化が起これ、この繰り返しでドンドン進化して行くのです。この状態になると組織の人格も変わりブランド化が起これ、新しい世界が切り拓かれて「天命」が変わって行くのです。いわゆる「逆転人生」になるのです。

今号は「サステナブル」をキーワードに「成功の方程式」と「支援の四原則」を交えて「創発進化」の起こし方とその根底には社員との接し方を変えて距離感を縮める雑談力をご紹介して、心をオープンにさせ「気づき」で腑に落ちる状況に持ち込む事が大切だと展開しました。弊社は、経営コンサルティングとして「探客8割」という主義で、お客様が動けば社員は対応して全体の業績が変わるようになって考えています。「探客」と「手順・ツール・トーク」の2つの視点でお客様の「逆転人生」に貢献しています。

【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryo.html> にあります！】