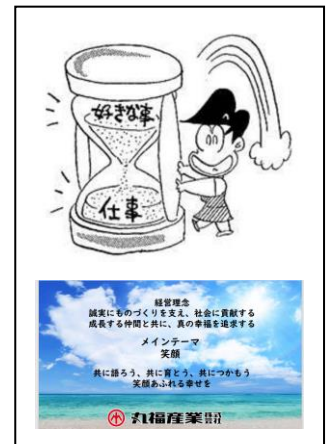


# 「好きな事」＝「仕事」

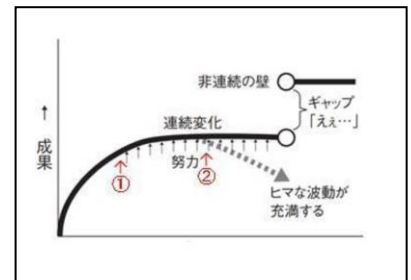
## 1. 「笑顔」

右掲は「好きな事」＝「仕事」というイラストで、サラリーマン時代に改善指導をした時に買ったイラスト集から引用しています。楽しそうに反復作業をしているように描かれています。この「楽しそうに」が重要です。よく「何の為に働くか」とか「人生の目的」とか問いかけますが、当然、その答えは「幸せになる」という事が一つの回答です。「幸せ」という内面的な事はどのように外面に現れるかと言え、笑顔になります。右下は弊社のお客様が経営理念を発表する際に用いた1ページです。「共に語ろう、共に育とう、共につかもう 笑顔あふれる幸せを」とされています。



しかしながら、現実には厳しくて「好きな事」を仕事にしている方は珍しいのです。多くの方は毎日が「マンネリ化している」と言える状態で、変化に乏しい日常を送っているのが現実と言えます。つまり、「共に育とう」には「変化」という視点がポイントで、その為には「共に語ろう」であり、「共につかもう」という風土が重要になって来るのです。

ところが、「共に語ろう」の機会が少なくなっており、気が付けば長期間会話していないと気づくケースが多くなっています。例えば、「現地現物主義」を掲げて議論だけではなく、現場の状況を把握する事で「働く姿」を知ろうとするのですが、この視点が欠けるようになってきたのです。生産性向上という大義名分で各種の要求を上から押し付ける状況では「腑に落ちない」という事になり「やらされ」感で作業(≠仕事)する事になってしまうのです。これには「働く姿」が欠如している事がポイントなのです。右掲は「非連続の壁」と呼んでいますが、社員は連続変化の状態にいる事が居心地が良いのですが、経営者は先を読んで新しい課題を要求するのです。この課題と現実のギャップをどのように埋めるかが大きな問題なのです。「着眼大局、着手小局」という格言の通り、現場が一步步階段を昇るように導く姿勢が重要なのです。山本五十六の名言「やってみせ 言ってきかせて させてみて 誉めてやらねば 人は動かじ」のように「誉めて育てる」という姿勢が重要であり、それは「小さな事からコツコツと」のステップ設計が必要になります。



## 2. 人間的な側面

右掲は改善の「支援の四原則」というイラストです。最近では、CAHFサイクル(C:チェック A:アドバイス H:支援 F:継続)と呼んでPDCAサイクルのC:チェックとA:アクションの間に現場で行う支援が課題になっています。「働き方改革」や「DX」で時間管理が厳しくなっており、往々にして現場での会話機会がなくなりメールなどでの会話になりがちなのです。この状況では「共に語ろう 共に育とう 共につかもう」の実践にはならないのです。例えば、グループウェアで報告があったとしても、それを読むのは翌日以降になり、書き言葉による会話なので空気感が失われ、関心は持つけれど「激励」も「助言」や「助力」まで進まずに終わりがちな状況なのです。



この空気感の欠如で人間的な関わりが薄れており、各自の孤独感が増しているのです。相談すれば解決できる事でもメールなどの書き言葉では伝わらない物があるのです。「支援の四原則」はこれを埋める行動になります。

### 3. 笑門来福

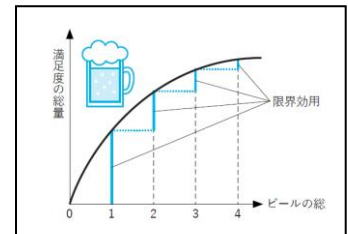
右掲は楽笑師匠のカレンダーの2日の物です。「怒るより 利口で かわいい あほになれ 笑てなはれや〜 楽笑」とあります。対人関係で重要な要素を軽いタッチで表現されています。「笑う」ことはフレイル対策にも通じて介護リスクが4割減になると言われています。この事は一般の企業にも通じるものがあります。社員のメンタルヘルスや外部の印象にも「笑顔」が重要な要素になります。「風土」と言いますが、社員の方々が平素から笑顔のコミュニケーションが出来ているから、外部との関係でも実践されるのです。そして、すれ違う際に「会釈」や「いらっしやいませ」というコンタクトでプラスの好印象を得る事が出来るのです。このプラスの状態からビジネスが始まれば良い結果につながりやすいのです。



一項のイラスト「好きな事」=「仕事」に表れている「笑顔」が良い風土づくりのキーの一つです。そのコツを「利口で かわいい あほになれ」と楽笑師匠が書いておられるのですが、自分を押し付けるのではなく「受容」して相手を引き込む魔法なのです。例えば、「支援の四原則」で「関心」を示すにも「最近、どんな具合や？」とシンプルに問いかけることで相手の方も肩の力を抜いた状態で答えやすくなるのです。この基本を「怒るより 利口で かわいい あほになれ」と教えて下さっているのです。確かに、「人を変えられない、変えられるのは自分だけ」と悟ったならば、怒るよりも相手を受容する器量で包み込む方が「気づき」が起こりやすいのです。何故なら、マズローの法則にあるように人は「承認欲求」を潜在的に持っているのです。山本五十六の「やってみせ 言って聞かせて させてみて 誉めてやらねば人は動かじ」の言葉通りと言えます。現実的に、幾ら注意しても変わらない人が多いので「気づき」を待つことがポイントです。

### 4. 「好きになる」

右掲は「効果逡減の法則」をビールで表したグラフです。確かに、最初の一口は「プファー」と表現するような満足感がありますが、二口・三口と重ねると満足感が薄くなって行くのです。同じように、仕事面でも最初のうちは発見の喜びがありますが、グラフのように4回目以降はほぼ慣れになってしまいます。これを故船井先生は「3回安定10回固定」とされたのですが、「固定」=「マンネリ」なので定期的に鮮度をアップさせることが必要になります。つまり、改善で「創意工夫」の喜びを得るのです。大きな改善よりも小さな改善を取上げて現場の「喜び」を奨励して「人づくり」を行う事が大切です。



右掲は故船井先生から学んだ「レンガ積み」の法則です。やらされてする仕事能率を1とすると納得すると1.6倍になり、さらに創意工夫すると1.6<sup>2</sup>に跳ね上るといふものです。つまり、納得=好きになると1.6倍になると考えると現場の方々が「納得」して働く風土を作ることが大切です。右図では「ここからここまで」と作業の全容を知る事であり、工場などではスケジュールを公開して作業員が仕事の調整をするようにしています。「受け身」から「能動」へ気持ちシフトさせることです。「能動」的になれば「達成感」が生まれるのです。その達成感を大きく膨らませるのは「誉める」ことなのです。「誉める」=「承認」なのです。このような状態の人材の中から自発的に創意工夫する人材が現れてくるのです。この自発的な行動を「出る杭」とするか否かは指導者の器量によります。「啐啄同時」と言いますが、よい指導者は常に関心をもって見ていて「出る杭」の瞬間を見逃さないのです。それには平素から「労い・誉める」習慣を身に付けておく事が重要です。

