

経営 VOL.2

ヒトが自ら動く究極の“3要素”：前編(基礎編)

前号は、『もう、ゴチャゴチャ言われるのも、言うのも面倒なので、双方のために就業規則を作っちゃいましょう！』という内容でしたが、『うちもレポートの内容と全く同じことで悩んでいるので就業規則を作りたい！』というご相談が数多くありまして、私も少々驚いております。

お申込みを頂いた先生方、この場をお借りして御礼申し上げます。この度はご相談を賜りましてありがとうございました。

さて、お申込みを頂いた先生方も、そうでない先生方も一緒にお考え顶きたいのですが…、何故、今回、このようなFA X1 枚の記事で『就業規則を作らない！』という自発的行動のスイッチが入ったと思われませんか？

スタッフの活性化問題と絡めて検証したいと思います。

【待遇を良くすると(給料を多く出すと)自ら行動するか？】

「他所はどれくらい出してる？」と質問される先生が非常に多いのですが…、このような質問をされるのは、「スタッフの給料は“経費”なので、多く出し過ぎると勿体無いし、少な過ぎると周囲の医院に取られてしまうかも知れない。本人も納得出来て、かつ周囲と比べても遜色のない金額を出しておこう。」という気持ちがあるからではないでしょうか？

もし、そういうお気持ちで給料を支払ってられるのであれば、いくら多額の給料であったとしても、自ら動くスタッフにはならないでしょう。

それは何故か？ 医院側から「給料は払わないといけないもの＝払ってやっている＝これだけ払ってるんだから、もっと働いてくれないと困る」という姿勢が滲み出てしまい、それがスタッフに見えてしまうからなのです。

逆に、「今は売上が厳しくて、これだけしか出せないが、頑張ってもっと良くしていこうと思うので、引続き協力して欲しい！いつもありがとう！」と言われて支払われた給料であれば、たとえ、少額でもスタッフは意気に感じて協力的になるものです(少なくとも、経験上はそうでした。本当に“お金”だけで働いている人は、こんな事を言われたら、もっと給料の良いところに早々に移っています)。

結局、給料の多寡は、それ目当てに働いている人以外には、単なる雇用の「必要要件」であり、人を動かす「十分条件」ではないということです。

【ヒトが自ら動く究極の“3要素”とは？】

お金を目当てに働いているスタッフ以外、その多寡は自発的行動要因にならないというお話をしましたが、それでは、一体、「自発的行動」を促すスイッチとは何なのでしょう？

一般的に、ヒトが行動を起こすのは「快楽を得るため」と「痛みを避けるため」の2種類であると言われております。

分かりやすい例を挙げると、例えば「やればやるほど自分を認めてもらえる(誉められる)」＝認めてほしい・誉めて欲しいと自ら頑張る場合が、その「快楽を得るため」に動く例です。逆に、「失敗すると叱られる(誉められない:怒られる)」＝「自分が傷付くのを恐れて一生懸命回避するために動く」のが「痛みを避けるため」の行動例です。

但し、これは、これらの感情を事業所側がコントロール出来た場合の例であり、スタッフ本人にとって誉められるのが本当の「快楽」であって、叱られるのが本当の「痛み」である場合にしか通用しませんので、本当の「自発的行動要因」にはなり得ません…。それでは、結論は何なのか？

結局、自発的という名が示す通り、スタッフ「自ら」が他の要因に左右されずに(周囲に影響されずに)、

危機感・劣等感・使命感

のいずれかのスイッチを入れないといけないということです。

たとえば、親に「勉強しなさい！」と言われて勉強をした記憶よりも、「〇〇に受かりたい！(劣等感の克服)」、「このままではいけない！(危機感)」、「〇〇に行って、自分は将来世のために△△するんだ！(使命感)」等の想いから勉強をした記憶の方が多いいのではないですか？ 正にこのことです。

今回お申込み頂いた先生方も「このままではいけない！」という危機感のスイッチが入った結果ではないのでしょうか？

「結局、スタッフ本人の資質の問題でどうしようもないのか？」と言われてしまいそうですが、そうではありません。

少々手間は掛かりますが、面談を通してスタッフそれぞれの「スイッチ」を見つけ、それを呼び起こせば良いのです。(詳しい手法については次号お知らせいたします)

■ おしらせ

レポートの内容は、基本的に弊社が体験した経営上の課題を分かりやすく解説し、少しでも日々の経営に役立てて頂けるように作成しておりますが、「もっと詳しく知りたい」・「こんな話題も取り上げて欲しい」等のご要望がございましたら、倶楽部会員専用メールアドレスにてお問合せ下さい。また、「具体的な相談に乗って欲しい」というご要望がございましたら、「無料経営相談」をお申込み下さい。

詳しくは、<http://now.amcp.biz> をご覧下さい！