

経営 VOL.3

ヒトが自ら動く究極の“3要素”：後編(実践編)

前号では、『ヒトは、「危機感」「劣等感」「使命感」のいずれかにスイッチが入った場合に自ら動くようになるが、それはスタッフ本人の資質任せではなく、手間はかかるが面談を通して可能である』とご案内しました。

しかし、“スタッフに色々言ってみたものの全くダメだった…”というご経験をお持ちの先生は、“本当にそんなことが出来るのか？”と懐疑的かも知れませんが…、必ず出来ます。

ならば、どうやって？と、“成功する手法”を知りたくないとありますが、手法の前に、どうしても押さえておかなければいけないことがあります(手間がかかるのはこのためです)。

それは…、心理学で言うところの「説得者要因」です。

【正論かも知れないが…アナタに言われたくない！】

同じ「説得」をされるにしても、信頼感のある人からの方が、信頼感のない人からよりも受け入れられやすいように、説得者側の要因で結果が変わることを『説得者要因』といいます。

カンタンに申し上げますと、信用も信頼もしていない相手に、幾ら立派なことを言われても、『アナタには言われたくない！』と思ってしまう、本人のためにと思っていることが全く“逆効果”になることが多々あるということです。

従って、まず押さえなければいけないことは、先生ご自身の言動や気持ちを省みる＝『説得者要因』の検証をすることであり、これが今後の経営を必ず左右するのです。

【思い当たることはないですか？－必ず失敗する5思考－】

「説得者要因」の検証とは、単に『人を説得するに値する言動をし、その心を持っているか？』ということを検証するだけなのですが、“スタッフに問題があって自分には問題がない”とお考えであれば、必要性を感じないかも知れません。

しかし、先述の通り今後の経営を左右する重要な作業ですので、これを機会にトライしてみましょう！

まずは下記の5項目をチェックしてみてください。

- ① 自分だけが毎日一生懸命頑張っていると感じる
- ② 最終的には経営者である自分が正しいと思っている
- ③ 忙しい時に声をかけられたら腹が立つ(態度に出る)
- ④ 「何でこんなことくらい分からないんだ？」と常に思う
- ⑤ スタッフの給与は「必要経費」なので、安い方がいい

■ お知らせ

今号は、『説得者として襟を正す⇒信頼関係を構築する⇒面談する⇒「どうすれば～？」の質問で、理想と現状のギャップを意識させる⇒信頼のおける職場で自分の夢や希望を重ね合わせる⇒スイッチが入り、自発的行動が生み出される』という流れを作りましょうという内容でした。

しかし、「面談の設定方法や頻度・タイミングが分からない」、「この流れをやるにしても“これ”が分からない！」等、不明点・疑問点・質問などがございましたら、お気軽にお問合せ下さい。

【5つの項目が意味すること、やらなければいけないこと】

これらの項目は、ズバリ、『先生のスタッフに対する信用度』を計るものであり、該当する数が多ければ多いほど、先生ご自身が“スタッフを信用・信頼していない証”なのです。

従って、最初にしなければいけないことは、『スタッフに対する言動を省みて、思い当たることがあれば、それを正し信頼関係を構築する』＝『スムーズな面談が出来る土壌を作る』、つまり、『必ず失敗する5思考』をクリアする＝『先生の気持ちをチェンジし行動する』、ことに他ならないのです。

【具体的に何をどうするのか？－手順と手法を伝授します】

まずは、事ある毎に「ありがとう」を心から発して“感謝”することです。最初は心理的に抵抗があるかも知れませんが、是非やって下さい。続けるうちに、本当に感謝し、今まで以上に頑張ってくれていると感じます(①・③・⑤のクリア)

次に、事ある毎にスタッフの意見を求めて下さい。最終決定は先生でも、意見を求められるとスタッフは「職場自己重要感」、つまり、自分自身が頼られ、認められていると感じ、次第に自発的な提案をするようになります(②のクリア)。

最後に、スタッフを“わが子”と思い、躰から教えるつもりで接して下さい。そして、必要であれば何回も教えて下さい(長い目で根気良く)。全員とは申しませんが、それに応えて著しい成長を遂げるスタッフが必ず現れます(④のクリア)。

ここまで来れば、面談の土壌は出来たとと言えるでしょう。

【お待たせしました！スイッチを入れる面談手法】

既に信頼関係があるので何を聞いても良いのですが…、やはり、『何のために働いているのか(将来どうなりたいのか)』を聞き、『どうすれば、それは達成出来る？』という究極の質問をするのが最も効果的でしょう。

人は考えたことがないことでも、『どうすれば～？』と投げかけられたらその方策を考えてしまいます(試しにやってみて下さい)。これを繰り返すことで、「このままではいけない！」と「自分のありたい姿」に向けスイッチが入ることが多いのです。それが3要素のどれなのかは個々人の目標によります。

ちなみに、働く理由が「生活の糧」以上出てこないスタッフには、全く効果はありませんので…悪しからず。