

第35回 大事なことは、100回でも言う。

以前も似たようなことを書きましたが、大事なことですので少しニュアンスを変えてまた書きます。今回は、どちらかと言えば、施設長さんとか課長さんとかいった方のために向けてます。

経営者の中には、「2回言ってもわからないようなヤツはダメ」みたいなことを平気で口にされる方もおられます。聞く側の心構えとしては、2回聞いたら理解すべき、というのはあるでしょう。また、解釈の余地のない単純な事実を伝えるなら、2回言えば十分ということもあると思います。

しかし、本メルマガで取り上げてきたようなこと、例えば、「工賃向上」と利用者の「自立」、事業所経営上「工賃向上」が必要であること、「商品開発」の目的、「作業改善」の意味と手法、ホームページを更新する必要性・・・といった抽象的なテーマは、2回や3回言って、わかってもらえるものではありません。

みんな、目先のことで忙しいのです。具体的で、かつ時間的に迫っていることならともかく、抽象的なことや、今すぐではないことなど、聞いている心の余裕はありません。理解できなかつたり、受け流したり、忘れてたりする方がむしろ普通です(×_×)。

日本を代表する製造業某社の役員が、工場長に対して、「100回言ってもわからん社員がいたら、私のところに連れてこい」と言ったとか言わなかったとか伝わりますが、「100回」という数字はイメージ表現としても、伝える側は、そのくらいの根気としつこさを持たなければならないということです。

では、100回言うにはどうしたらいいでしょう。例えば、朝礼・終礼、ミーティングでいった場で、何回でも言うことです。「課長の話はしつこいな」と思われるくらいになれば、浸透しはじめるでしょう。

また、具体的な業務に絡めて、言うという方法もあります。例えば「商品開発」であれば、「このパンをもっとお客さんに喜んでもらうには、どう改良したらいいと思う？」と、週に2回くらい、しつこく問いかけるのです。1年で100回になります。

例えば「ムダ取り」であれば、「〇〇さんは残業が多いけど、効率化できる作業や、やめてもいいと思う仕事はないのか？」と、残業しているのを見るたびに言うのです。

「また言われそうだな・・・(-_-)」と思われるくらいになれば、あなたの意図や本気度が、伝わり始めると思います♪。