

## 第9回 あなたは「しつこく」言っていますか？

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書きます。

一般企業でも、「部下が〇〇を理解してくれない(×\_×)」といった嘆きを、経営者や管理職の方からよく聞きます。「〇〇」には、例えば“顧客満足度の向上”とか、“商品開発の重要性”とか、あるいは“安全衛生”とかが入ります。

なぜ、部下は理解してくれないのでしょうか？

ほとんどの場合、それを伝えた(つमりの)回数が、決定的に少ないからです。

部下のみなさんは、目先の日常業務を支障なく回すことに精一杯ですから、上からこのような抽象的な話をされても、じっくり受け止める余裕はありません。しかも人間の記憶力は非常に貧弱なものですから、同じことを何回も聞かないと、憶えられません。加えて、都合の悪いことは無意識的に忘却してしまうことすらあります。

このメルマガのテーマである「工賃向上」とその手段についても、例えば施設長であるあなたが部下の方に何回か説明したとしても、ほとんどわかってもらえなくてむしろ普通だと思います。部下のみなさんは今日明日こなさなければならないことで頭がいっぱいですから、“3年かけて工賃を〇倍にしよう♪”“そのためにマーケティングの発想が必要だ”といった話をされても、雑音として聞き流すしかないでしょう。ましてその考え方になじめない、抵抗がある、といった場合は、意図的に無視されてしまうかもしれません。

では、どうしたらいいのでしょうか。最大の答えは、「理解してもらえるまでしつこく言う」です。朝礼でも会議でも指揮命令の中でも、とにかく何度でも言うことです。

実はいわゆる超一流企業であっても、1~2回言えば何でも理解するような人ばかり集めるなどということは不可能です。ですから同じことを何回でも訓示したり、唱和させたり、スローガンとして掲示したりすることが、普通に行われています。

ちなみに福祉でも経営でも何でも、大事なものは「しつこさ」です。人間個人としてはしつこいのは嫌われるかもしれませんが、仕事上重要なことを成し遂げるには、「しつこさ」は必須です。

工賃向上でもその他のテーマでも、あなたが本当に部下に理解してもらいたい、やってもらいたいことについては、とにかく“しつこく”ならなければなりません。