

物流塾

活力ある現場づくり



柴田 昌治 スコア・コンサルトプロセスデザイナー代表

「こうしたら良いのに」と思うことがあって、口にした人がいるとする。でも、上司は忙しく、それを受け止められない。せつかくの意見もクレームと思われ、そんなことは仕事をちゃんとやっから言え、などとまともに相手にしない。こうしたことは、何でも起っている。こんな経験を一度でもしたり、見たりすると、もう二度と何も言わなくなり、考えることすらやめてしまう人が多くなる。

指示命令がしっかりと機能している組織はそれなりに安定性がある。上司の意図通りに動かすことができれば、効率性もよい。そんなこともあって、もともと運送業に多いマネジメントの仕方は、上意下達。体育会系的理不尽さも時に残る。上司も研修くらいは受けた経験があるにせよ、主に数字の扱い方や、法律的な基礎知識を学ぶ程度。人にどう接すれば良いのかに習熟している人は少ない。たいていの上司は、見よう見まねでやっているだけなのだ。

考えるとは「思考対象に関心を持つこと」と以前の寄稿で紹介した。思考対象に関心を持つ、をわかりやすく言うなら、職場や仕事を「自分の職場」「自分の仕事」と思い、好きになることを意味する。

とはいえ、運送業で働く人の中に仕事や職場を好きな人が現在、たくさんいるかといえはそうでもない。「そんなことを社員に要求するのは無理」と考える人の方が多いのではないか。だが実は、自分の職場を好きになるのはそんなに難しい話ではない。たとえアルバイトであっても、状況次第では自分の職場を好きになることはよくある。

仕事と職場を '自分のもの' に

第4回

社員が考えるようになるには、まず社員が仕事や職場を好きになるかどうか。こうしたマネジメントができるようになるかどうか問題ということになる。

たいていの社員がどんな状態で働いているのか。一言で表現すると、職場や仕事に「無関心」という言葉が当てはまる。別に仕事をきほろうとしていない状態ではない。言われたことはやる。ただそれだけの塩梅だ。それ以上でも以下でもない。

では、なぜ無関心な人間がこんなにも多いのだろうか。背景には、職場に長くいればいるほど「どうせ何を言っても仕方がない」とあきらめの気持ちが出てしまうことがある。たしかに言われたことはやるが、仕事が好きとか、関心があるというわけではない、ということなのだ。学習能力の高さは人間が持つ特性。過去に、何か「もっ

昭和19年2月29日生まれ、73歳。神戸市出身。54年、東京大学院教育学研究科博士課程修了。大学院在学中にドイツ語学院を起業した後、ビジネス教育の会社を設立。社員が主体的に協力し合っているときと働ける会社にした、という社長の思いがスピーディーに組織の隅々まで伝わる会社づくりをめざしサポートを続ける。著書多数。近著に『できる人』が会社を滅ぼす(PHPI研究所)。