

ウチの会社にもいる こんなヤツとの つき合い方



第5回 暗くてジメジメした職場に 明るさを取り戻すことができるか？

大咲経営コンサルティング
中小企業診断士、交流分析士 URL <http://www.oosaki-k.com>

大咲 元延 E-mail info@oosaki-k.com

学校におけるイジメや校内カースト問題が、マスコミで頻繁に報道発されています。これらの人間関係によるトラブルは会社内にも存在しますが、入社時の新入社員は不安と同時に、会社のために張り切って仕事するという希望も持っています。しかし配属された部署が、ジメジメした雰囲気や人間関係が良くなかったら、その意欲も一挙に吹っ飛んでしまいます。

今号は、職場の中に漂っている暗雲を解き放ち、明るい職場にする方法を考えてみましょう。

ネクラな職場に 明るさを醸し出す

●年配者と若手の仲

以下、某工場の参考事例です。
社長である父親が突然亡くなり仕方なく実の娘さんが、後を引き継ぎ新社長に就任しました。

工場には、年配の熟練工と若い工員たちが勤務していましたが、互いに仲が悪く現場はいつも険悪なムードになっており、それにと

もない会社の業績も下降していました。

年配の熟練工に「技術をもっと若い人に教えてあげてほしい」と頼んでも聞く耳を持ちません。また、若い工員に「年配の方にお願いしては…」と提案しても、聞き入れてもらえませんでした。まさしく水と油という関係が狭い工場の中で交錯していたのです。

●会社の悪口会議

そこで新社長が、思いついたのが若い工員だけの会議です。それも会社に対しての不満を言ってもらう「悪口会議」です。

話に出たものはすべて紙に書いて提出します。もちろん会議には社長は出席しません。社長は自分への悪口がたくさん出てくるのではないかと、不安でたまりませんでした。ところが、それは杞憂にすぎなかったのです。

●意見を認める

若い工員たちの悪口会議で出た内容は次のものでした。

ウチの会社にもいる こんなヤツとのつき合い方

・作業台が低くて腰が痛くなる

・完成した製品の運搬方法の効率が悪い

など、日々の作業に関することが主で、いわゆる「改善提案」と言ってもいいものです。

社長は、この中からできるものは、すぐに改善に取りかかりました。すると若い工員たちは自分たちの意見が認められたことで、気をよくして次々と悪口（＝改善提案）を言い出したのです。

●喧嘩？主張？

若い工員たちの悪口（＝改善提案）を聞いた年配の熟練工は、既存のやり方以外は考えたこともなかったもので、このような改善は新鮮に映りました。そして実行してみると、身体が楽で作業効率がいいことが分かります。それから、若い人の新しい考えを素直に取り入れてくれました。そして徐々に、自分たちが持つ技術を若い工員た

ちに丁寧に教え始めるようになったのです。

ある時、社長が事務所にいると、工場内から大声でやり合っている声が聞こえてきました。ビックリして工場に顔を出すと、年配の熟練工と若手工員が仕事のことについて言い合いをしているのです。決して喧嘩をしているのではなく、それぞれの主張を述べているコミュニケーションでした。

工場内に機械音しか聞こえなかった以前に比べると、年齢の隔たりなく、円滑なコミュニケーションができているようになりまし。そして社内が一気に明るくなる職人気質の従業員は、大声で主張し合うくらいの方がいい職場だと感じるようになったのです。

●職場を明るくする方法

職種によって違いはあるかもしれませんが、この参考事例の冒頭のような暗い職場では、息が詰まります。暗い職場とは会話が少なくか全くない状態です。

人間関係で一番大切なことは、自分から積極的に接触を持つことです。間違っても「他者から話しかけない」「人を褒めると相手がいい気になってつけあがる」などと思わないでください。そして、そのような素振りに対抗するようなことはやめましょう。

良好な人間関係を作る一番簡単な方法は、

「笑顔」と「挨拶」

です。相手が誰であろうと、誰も挨拶を返してくれそうになくても、自分だけはいつも笑顔で大きな声で挨拶をします。

一人が挨拶をすると、その分だけ職場が明るくなります。10人いる職場だと、10分の1、すなわち1割明るくなるということです。それに応えてくれる人が出たら、2割、3割と職場の明るさが増してきます。何気ない挨拶こそが手取り早い「職場を明るくする方法」なのです。

職場の「ドロ沼中傷合戦」から逃れるには

●周囲が迷惑な中傷

人の集団（組織）に「中傷」はつきものです。実力が段違いであれば中傷は起きません。ところが実力が拮抗していればいるほど、相手が気になります。「少しでも相手の足を引っ張ってやろう」という深層心理が、中傷をしてしまう根本原理なのです。本人同士はともかく、これに巻き込まれる周りの人は、迷惑以外の何物でもありません。

●2人の尊敬できる先輩

次の参考事例は、女性ばかりの職場でのケースです。相談に来たAさんには、職場に2人の先輩がいました。Bさんは、多少協調性に欠けるもののマルチな才能で、一人でテキパキ仕事をこなすタイプ。一方のCさんは、後輩の面倒見がよく上司への気配りも完璧で、仕事は周りの人と協力して進めるタイプです。

しかし、その関係は水と油、2人で話し合うことは全くありません。あろうことか、どちらもAさんを味方に引き入れようと、別々に相手の悪口を言うためにAさんのところにやってきました。まさに「ドロ沼中傷合戦」です。Aさんにとつては、どちらも尊敬できる先輩なので、2人で仲良くしてほしいと願っています。

●ほめ言葉迂回作戦

こういったときに最適な方法があります。それは「ほめ言葉迂回作戦」です。

これには、何も知らない善意の協力者が必要です。まず、第三者（協力者）役として、職場の同僚や後輩で明るくておしゃべりな人を何人か選択します。そしてAさんから、BさんとCさんの良いところを噂話として流してもらいます。以下が具体的な方法です。

ステップ①

Aさんは、BさんとCさん両者の良いところを書き出します。

ステップ②

何も知らない善意の協力者との雑談の中で、Bさんの良いところをサラッと話します。例えば「先日、Bさんにこんなことを手伝ってもらい感激した。Bさんって本当に優しい」。このように、Bさんについては協調性があることを強調します。

ステップ③

次に、協力者との雑談でCさんの良いところを話します。例えば「Cさんって、優しいだけでなく仕事もテキパキこなせる。尊敬しちゃった」。Cさんについては協調性ではなく、個人の仕事スキルが高い噂を流します。

ステップ④

善意の協力者たちは、生来のおしゃべりな性格から、他者にもこの話をします。BさんやCさんに直接話をしなくても、狭い職場の中では、どこからともなく両方の噂は聞こえてくるものです。第三者から聞こえて来る良い噂は、心

地が良いものです。そして相手の良い点も認めざるを得ません。

●誰も傷つかない方法

周囲に中傷をもらす人は「自分が周りに認められていないのでは」と、考えてしまうのです。特定の人を中傷してしまうのは、その人のことを本当はそれほど知らないのに、自分を認めてほしいがためにやってしまうケースがほとんどです。

「あなたは、これほど周りに認められています」「それと同じように相手の人にも、こんな良いところがあります」と、他者の口を借りて伝わるようにするのがいいです。誰も傷付くことなく、ゆっくりですが、人間関係が良好になっていく最善策です。

環境チェックが 職場を明るくする

以前、本誌でも取りあげましたが、米国のニューヨークで「ブローケン・ウインドウズ理論（割れ

窓理論）」が唱えられました。これは、割れた窓をそのまま直さずに放置しておくと、人の心が荒んで犯罪が増えるという理論です。解決策は至って簡単で、割れたガラスをきれいな新品に変えるだけです。きれいにされている場所では、人は悪いことをしようと思わなくなります。

ゴミが捨ててある場所にはゴミが集まります。また、駅前の放置自転車は、誰かが1台停めてしまふと、どんどん停める人が増える現象と同じです。人は、それだけ環境によって気持ちが左右されるということです。

社内の人間関係も同じで、職場環境を良くするだけで、社員同士の争いが減少します。玄関に置かれたきれいな花を見ると、誰もが笑顔になります。環境改善、挨拶、声かけ。これらは基本的で今すぐに行えることです。

左ページに「職場を明るくするためのセルフチェック・シート」を用意しました。皆でセルフチェックしてみてください。

ウチの会社にもいる こんなヤツとのつき合い方

図1 職場を明るくするためのセルフチェック・シート

次の文章を読んで、納得する項目に○印をつけてください

	質 問	よく できて いる	少し できて いる	あまり できて いない	全く できて いない
職場環境	会社の玄関（入口）はきれいに清掃されている				
	受付には、花が活けられている				
	社内の各所に、観葉植物がある				
	トイレはいつも清潔に保たれている				
	一人一人の社員の机の上は、整然と整頓されている				
	天井の蛍光灯はすべて点灯し、明るく保たれている				
	壁に貼られているポスターなどは、 はがれそうになっていたり、色あせたりしていない				
	ゴミ箱のゴミは一日の終わりには回収されている				
	床はゴミやホコリはなく、常に清掃されている				
	窓はピカピカに磨かれている				
挨拶・身だしなみ	朝、普段より1オクターブ高く、 1.5倍大きな声で挨拶をして出社している				
	各自、アイロンがかかったワイシャツや清潔な服など、 身だしなみに気を付けている				
	人に不快感を与えない髪色、ヘアスタイルをしている				
	女性は、人に不快感を与えないメイクをしている				
声掛け	他人に何かしてもらったら、すぐ「ありがとう」と言っている				
	話しかける時は、必ず相手の名前を呼んでから話す				
	話をする時は、相手と正対して、目を見ながら話をしている				
	相手に、会社名、人名、数字を伝える時は、 はっきりとした口調で話す				
	不在の人への伝達事項があるときは、 相手の机、自分の机両方にメモを置き、後に口頭で伝達する				
	指示・命令・伝達事項は、一度で済ませず、 再度確認をする（日時がある場合は特に）				
	○の数を合計する				