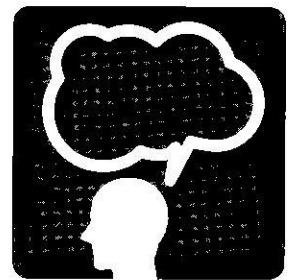
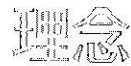


経営(継業)のツボ



転期に立つ経営者の資質の鍛え方⑧

喜怒哀楽

早川浩士

有限会社ハヤカワプランニング代表取締役

はやかわ・ひろし

経営コンサルタント。1991年に独立。介護事業に関する独自の調査に基づいたデータ分析を各誌・紙に発表。著書に『早川浩士の常在学場』(筒井書房)、『介護人財創造塾』(筒井書房)、『介護保険改正に勝つ!経営』(年友企画)、『データで徹底分析 介護事業の最新動向と経営展望』(日本医療企画)など。

http://www.hayakawa-planning.com  
 ブログ: http://ameblo.jp/hayakawa-planning/

ホウ・レン・ソウ・ダ・ネ

業務を円滑に進めていくために必要な一連の動作を指す言葉に、「報告」「連絡」「相談」を略した「ホウ・レン・ソウ」がある。

「報告」は、正直に行うことが求められているはずなのだが、徹底されているだろうか。

悪いことをした場合、嘘をついたりごまかしたりするなど、偽った内容に置き換えるとか、何もなかったかのように隠してしまうといった劣悪なケースもある。

良い報告は、たとえ後回しになつたとしても構わない。

悪い報告は、最優先にすること。それは、ケガや病気で全く同じことで、素早い対処が功を奏するからである。

たとえば、利用者、ご家族からのクレームやトラブルが発生した場合、直属上司に即時報告するようにならなければならない。

その上司は、事実関係をよく把握したうえで、上長に報告する必要があるものの、不在、帰宅、公休もあれば、深夜や早朝もある。

①悪い報告をした部下を褒めよ  
 ②悪い報告をしなかった部下を罰

せよ

これは、5世紀の中頃、中央アジアの草原地帯に君臨したフン族のアッチラ大王が、70万の騎馬兵を統率するにあたって用いた「アッチラズルルール」である。

単純明快な2つのルールの根底にあるものは、「耳の痛い報告を最優先する」という原理原則である。

これに「打ち合わせ」「根回し」を加えた「ホウ・レン・ソウ・ダ・ネ」は、悪いことを繰り返さないためにも心がけるとよい。

テーブルは縁の裏まで拭く

今夏の事業所訪問で、目に飛び込んだのが、吹き抜けの天井から吊るされたシーリングファン(天井扇)の羽の縁に付着した埃。

その日に限って止めていたことから、遠目にもくつきりに見えるすべての羽の縁の埃の汚れ。

夏に入る前に行うべき点検業務の1つを怠っていた。

「衛生概念を徹底する意味からも環境整備を徹底すべきである」と、腹を立てて怒ったところで何も解決はしない。

ある事業所で、この感情を巧みに表現した一文が掲示されていた

ので紹介した。

素敵な事は皆で喜び

怒りが生まれ無い様目で考え

哀しみが少しでも癒える様寄り

添い

色々な事を経験し楽しみながら

人生を歩もう

喜び、怒り、悲(哀)しみ、楽しみといった人間のさまざまな感情が、喜怒哀楽である。

誰もが持ち合わせる4つの感情表現は、人間関係を良くも悪くもするものである。

『中庸』の第1章には、「喜・怒・哀・楽などの感情が動き出す前の平静な状態、それを中という。感情は動き出したが、それらが皆しかるべき節度にびたりと適っている状態、それを和という。この中と和とを押し極めれば、正しい状態に落ちつき、あらゆるものが健全な生育を遂げる」とある。

中と和とを押し極めることが難しい事業所は、業務を円滑に進めるといふ観点から、アッチラズルルールを試してみることをお勧めしたい。

目が行き届かない所こそ大切に、「テーブルは縁の裏まで拭く」ことを添えて徹底を促した。