

## 経営のヒント 297 「なぜ」の問いはやめよう！

フェイスブックで検索していたら、面白い記事がありましたから、ご紹介します。

「WHYを4回問え」とトヨタ生産方式では教えています。

ここからよく間違えることがありますから、リーダーの皆さんは注意して下さいね。

下記が参考記事です。読んでみて下さい。

先日、あるお客様先で、目標と行動計画が決まっているにも関わらず、「部下が動かない」と悩んでおられる上司の方にお会いしました。行動まで具体化できているにも関わらず、どうして動けないのか？と愚痴をこぼされていました。

「理由を聞いてみたのですか？」と伺うと、「なぜ行動しないのか？と聞いても『すみません、頑張ります』というばかりです。」とおっしゃいます。

ここで少し気になる点としては、「なぜ？」と問いかけることです。

以前も少しお伝えしましたが、この「なぜ」という言葉は、問題の原因追究のために必要ではありますが、特に部下に使う場合は注意が必要です。上司の立場としては、動けない理由を聞いて対応方法を考えたいだけ、なのですが、知らない間に部下を委縮させているかも知れません。

「なぜやらないんだ？」「なぜこんなことになったんだ？」と質問されると部下は心の中で“言い訳”を探し始めます。「どういえばこの場を逃れられるだろう」「どうすれば上司からこれ以上責められずに済むだろうか」というところに意識が向きます。

これは、なぜ？という言葉に、理由を確認する意味と同時に、責任を問う又は相手を責める意味が含まれているからです。

親が子供を怒る時にも、よく耳にする言葉ですよ。

「なぜ宿題しないの！」「なぜこんな事したの！」「なぜこんなに散らかすの！」

理由を聞きたいというよりは、責めているとしか思えません。

部下が動けない理由を知りたいのであれば、「なぜ(Why)」という言葉ではなく、「なに(What)」を使う方がよいでしょう。

「なぜやらないんだ！」(Why)⇒「すみません、ガンバリマス」

「何につまづいている？」(What)⇒「そうですね、実は……」

動くことができない本当の理由が見つかるかも知れません。

もし部下を指導する場面で「なぜ」という言葉が浮かんだ場合、是非「なぜ」を「何が」「どこが」などに置き換えてみて下さい。部下の思考が「言い訳」から「本当の原因追究」に意識が向いて課題解決につながる可能性が高まります。

執筆者：川北 智奈美 人事戦略研究所 コンサルタント 飲食・ホテル業界での経験を活かし、現場のモチベーションをテーマにした組織開発を中心にコンサルティング活動を展開中。トップと現場の一体化を実現するためのビジョンマネジメント、現場のやる気を高める人事・賃金システム構築など、「現場の活性化」に主眼をおいた組織

改革を行っている。特に「サービスは心から」をテーマに現場スタッフのサービスマインドを高める教育システム構築に力を入れている。ICF(国際コーチ連盟)認定プロフェッショナルコーチ

<経営のヒント>

先日も、ある経営者と同じような相談を受けていました。

部下が行動しない！

やらない言い訳ばかりを言う！

なるほど、よくあることです。

これは、「Whyを3回問え」の教え。

トヨタ生産方式の間違った使い方の弊害です。

トヨタ生産方式では、これって正しいのです。

機械のような「システム」なら真の原因追求するための原理原則です。

でも、人は機械と違って感情があり、要素還元のものではないものには、悪影響が生じます。

人間は機械ではないですからね。

原因を追究すると、無意識に「自己保身」な行動となります。

だって、あなただって、「なぜ、そんなことをするんだ！」と言われれば嫌ですよ。

では、どういえばいいのか？

その答えは、「**未来先取り、現状打破**」です。

…このキーワードは、統合の価値観で学びました。

矢印を原因追究する「過去に向ける」のではなく、「未来に向けて」の問い掛けをするのです。

どうなりたいの？

どうなればいいのかと思う？

そして最後が、現状打破の質問です。

で、なにをすればいいのかと思うの？

いかがですか？

科学の要素還元では、過去に矢印が向きます！

思想哲学の複雑系人間学では、未来の矢印を向けることが重要になるのではないのでしょうか？