平成 29 年 9 月

自分事と他人事

仕事を上司から依頼された際、みなさんはどちらですか？
自分ならこのようにする「自分事」
言われたとおりにこなす「他人事」

◆　みんなで考えてみませんか。ある会社での風景です。

花壇や植木鉢に水やりする人はいつも同じ人
駐車場や玄関先にゴミが落ちていても拾わない
無人の部屋に朝から夕方までエアコンがかかっている

気づいているはずなのに、知らないふりをしている。
そんな些細なこと・・・と思われるかもしれませんが、私たちの会社はどうですか。
それでは、なぜ、そのようなことが起こると思いますか？
理由はいくつかあると思いますが、水やりや掃除を他人事と捉えているからだと思います。
本来の自分の仕事以外を率先して自発的に動けない人は、水やりや掃除に限らず、自分の仕事も指示されたこともキッチリやれていないのではないでしょうか。違いますか。

◆　当事者意識を持っていますか

その仕事は上司の仕事であって、「自分は手伝っている」という意識しか持たない人、その仕事は「自分の担当ではない」と無関心な人は、プロ意識がない人と言えるでしょう。職場で起きている問題は、社員全員の共通の問題です。
当事者意識を持てない人に共通しているのは、「責任」から逃げているということです。面倒だから見ないふりをする、災難が自分に降りかかりそうだからし関わらないようにしようと考えている人もいるでしょう。
問題意識が無く、そして当事者意識が無ければ、結果として、その人は何もしないことと同じであると肝に銘じて欲しいのです。
もちろん、役割分担は大切です。でも、役割分担だけでは明確にならない部分もどうしても発生します。担当者が忘れている場合もあります。担当者だけでなく、社員全員が当事者意識を持って対応しなければ、取り返しのつかない事態の陥ることもあるのです。
朝会では、情報の共有の重要性について何度も議題となっています。情報共有の問題は、会社だけの問題ではなく、お客さまからの信頼を失うことにも成りかねないのです。

◆　他人事でも自分事として考えていますか

お客さまからクレームがきたら、あなたはどう感じますか？
○ また、あの人か、自分でなくて良かった　⇒　他人事
○ これまでの指導は甘かった、再発防止に何ができるか　⇒　自分事
他者との関わりの中で、「自分に何ができるか」を考えることが大切なのです。
仕事の中で、他人事を減らし、自分事を増やしていけば、どこにも負けない会社になるはずです。