

～あした、転機になあれ!～

# 笑いから... 楽さびら。

職場を元気にする哲楽レシビ その四

## 「職場の壁」を哲楽すると...

「壁」問題を解決すれば  
職場に笑顔が生まれる

職場における、部署間の壁。

これは、職種を問わず多いテーマです。ベルリンの壁のように一度で壊せるものでもないし、また、一度壊したら、あとはメンテナンスとして収まつてくれるようなものでもない...かなり手強い相手。「笑顔がない...元気がない」という声の向こうに存在している確率が高いものです。

この壁があるケースでは、「笑顔の重要性を訴える講演・笑顔をつくる研修」をやっても、残念ながら効果は期待できません。壁と向き合つて10年の経験から、学びました。

そのかわり「壁」が消えれば、自然と、現場全体（パートさん・アルバイト生、そしてお客さまにも）に笑顔が生まれます。笑顔度と同時に、売上などの数値にも不思議な変化が起こります。

「壁」問題をクリアする方法を模索してきて、やっと効果的なものが見つかりました。それが「哲楽商店（てつがく・しょうてん）スタイル」。商店（沖縄ではマチャグワーと呼ばれる）は、コンビニのような日用品や食べ物がある小さなお店で、たいていは、おばあちゃんかおばちゃんが店主を務めています。

レジ横には、小さなイスやビール箱があつて、お客さまが座つておしゃべりをしてる姿も定番。世間話から悩み相談、貴重な情報共有と異業種交流の場にもなっています。

世代も、小学生や受験の高校生から店主よりも先輩の世代まで、さまざま。すつきりした表情で帰つていく方々を見ると、カウンスリング効果もあると私は感じています。

対話不足による誤解が  
職場に「壁」を作る

日常の中にあつて気軽に立ち寄ることができ、店主を交えて対話する...この商店スタイルが、組織の中でしばしば問題となる「壁」の解消や予防に大きく役立つと考えるようになりました。リラクセスした雰囲気の中で、でも真剣に、本音を語つて聞くというのがポイントです。「会議では、何も言わずに人形みたいに座っている」と言われるメンバーが、時間が足りなくなるくらいよくしゃべる様子を見て、上司が驚く場面にも何度も出会いました。

壁が生まれた原因の一つになつてくるのは「対話不足による誤解と被害者意識」。私が、それぞれの部署の声を聞いた結果、「加害者がいないのに、被害者がたくさんいる!」ということがわかり、「それぞれの

事情と感情を安心して話せる場があれば、この誤解はとけるはず!と考えたのが始まりでした。

一見、地味な場ですが、効果は予想以上。誤解がとけて、いっぱい笑つて話して聞いて...血色も良くなり、笑顔で現場に戻つていく姿に大きな可能性を感じました。

「壁」を解消できれば  
情報・連絡もスムーズに

それぞれに、事情がある。それぞれの感情がある。「それをわかつてほしい!」という叫びのようなものがあり、わかつてもらえない状況が続いた時に壁が生まれ、時とともに一段、また一段と高くなってしまふような気がします。特別なときの特例な研修よりも、「事情・感情」を理解するための場をこまめに持つことの方が、壁の予防に役立つと感じています。壁が消えると、あちこちの部署で「別の部署の人が出入りしている姿・話している姿」を見かけるようになります。情報も連絡も、運ばれているのがわかります。

業務内容について話す場はあつても、「気持ち・想い」について話す場は今の職場で不足しがち。「人の気持ち」を真ん中にした場の大切さを、あらためて感じるこのごろです。「でもね、やっぱり紀々さんがい

るからみんな話すんですよ!」という言葉も、共通です。外からの風の重要性も、現場の皆さんに教えてもらいました。

「聞く力」が注目されている現代。対話することの効果が見直されているようにも思います。人が元気になるために、良い話を聞くよりも、自分の話を聞いてもらう方がずっと効果が高いと感じませんか? さまざまな職場で哲楽商店を開きたい...これが、私の目標のひとつです!

相手の気持ち...  
聞いていますか?

