

# お役立ち情報 '06.09 月号 No.14



**指示が実行されないのには理由がある  
聞き手は自分の知識レベルで“理解”する**

### 【指示がなかなか守られない！】

どんなに丁寧に指示をしても、指示通り動かない人材が増えた...と言われる経営者は少なくありません。しかし、問題は指示が“丁寧”かどうかとは別のところにありそうなのです。

現代では何もかも複雑になり、すぐに指示通り動けない状況が生まれ、人材が「現場で立ち往生」してしまうことも少なくないからです。そして、その立ち往生の繰り返し、指示が守られない原因であるようなのです。

### 【“指示破り”を社長のせいにする...?】

A社の従業員は『社長の言う通りでは実行不可能な時がある。社長は現場を見ていないのではないか』と言いながら、自分なりの判断で行動するのが常でした。そしてその“自分なりの判断”で、しばしば指示違反ばかりではなく、深刻なミスも犯していたのです。

### 【指示する前に“聞いて”みた！】

そこでA社の社長は、指示を出す前に『現場で

はどうしているの?』と質問してみることにしました。すると、次々に“とんでもない現場の勘違い”が発覚したのです。

聞き手は“自分の知識レベル”で話を聞くため、どんなに正確な指示でも、容易に誤解をしてしまいます。しかもその誤解をベースに動くのです。

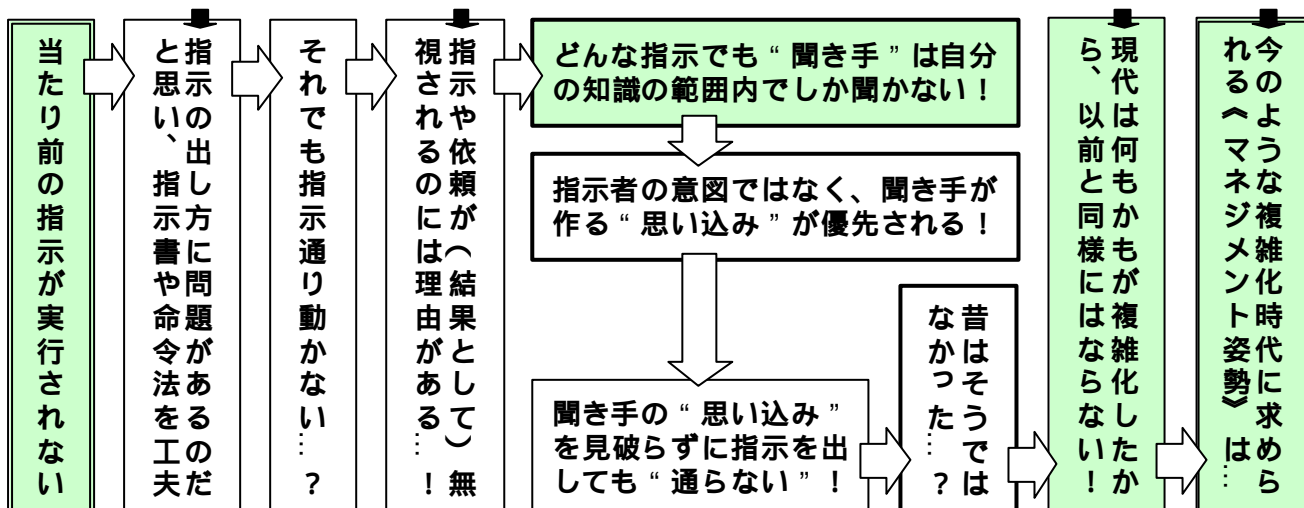
### 【複雑化時代のマネジメントの基本とは...】

『私は現場を知らないのではなく、現場で従業員が何をしているかを知らなかった』と社長は反省されていました。

複雑化社会では、指示が現場でどんどん曲げられ、結果として不都合やミスを誘発します。そのため新聞紙上でも、信じられない“事件”が次々と起きるのでしょう。

指示する前に“現場に聞く”、それが現代に求められるマネジメントの基本かも知れません。

更に詳しい内容は、5枚のレポートにとりまとめています。ご希望者に差し上げますので、下記までご遠慮なくご一報ください。



9月に入って急に暑さがやわらぎ、少し過ごしやすくなりましたね。8月から「シルバー産業新聞」に「大海ゆたか」のペンネームで人材育成の視点から介護事業所の訪問レポートを連載しています。ぜひご覧下さい!! P10



...組織活性化と労務管理のサポート...  
社会保険労務士 キャリアコーチ  
ヒューマン アシスト 代表 水田かほる  
〒540-0012 大阪市中央区谷町 2-5-4-202  
TEL 06-4305-7740 / FAX 06-4305-7713  
E-mail : [mizuta@human-assist.com](mailto:mizuta@human-assist.com)  
URL : <http://www.human-assist.com/>