



「コントロール」の重要性



株式会社フロウシング
代表取締役/中小企業診断士
米倉 博彦

いろいろな本を読み、自身もこれまで色々な体験をする中で、仕事においては物事を「コントロール」できているかどうか、正確にはそう思えるかどうか非常に重要であると考えようになった。もちろん人生も同じだ。今回は「コントロール」についていくつか説明したい。

1) 予測できるか、コントロール可能か

ストレスというのは毒にもクスリにもなる。適度なストレスのある環境の方が人は成長するし、気分も良い。逆にストレスのまったくない環境だと人は怠けてしまう。

では、「適度な」ストレスとはなんだろうか？ どうやってそのストレスが「適度」であるかどうかを決めれば良いのか？

ポイントは「予測できるかどうか」、そして、「コントロールできるかどうか」だ。

● 予測できるかどうか

どのタイミングで、どれくらいの分量の仕事が来るのかがある程度予測できれば、それに備えることができる。親族の不幸や交通事故が大きなストレスを生むのは、そのことを予測できなかったからだ。

仕事もルーチンワークがほとんどで、明日やる内容があらかじめ決まっていれば「予測できる」作業であり、それほどストレスにならない。

クレームなどのトラブルは「予測できない」ゆえにストレスだが、恒常的にクレームを受けようとする企業であればそれは日常になってしまいストレスは相対的に軽減されるだろう。（現実的には、その前に心が折れて退職する人がほとんどだろうけれど）

● コントロールできるかどうか

ストレスに対してどう対応するかを自分で決定できる（コントロールできる）のなら、やは

りストレスにはならない。

自分ではどうしようもない、何も決めることができない、と考えればそれは大きなストレスになり、自己を蝕む。

会社で出世すればするほど、コントロール可能な領域が増えるのでストレスは減る。（だから、皆は出世したがるのかもしれない）

ただ、予測不可能な事態、前例のない事態への対処は上役になるほど増えるだろうから、プラスマイナスでどうなるかはその人の置かれた状況次第ではあるが。

（だから、最近の若い人は出世しつづけるのかもしれない？）

自営業やフリーランスは不安定だ。自分もそうだが、高いリスクにさらされている。何か一つでも間違ったら破産する恐怖と24時間戦っている。それでも一般的に幸福そうに見えるのは、コントロールできる範囲が100%に近いからだ。

もっとも、売上シェアのほとんどを一つの企業に依存してしまえば、その企業にコントロールされることになりストレスは上昇するだろう。

● 予測可能性を高め、コントロール可能な範囲を拡張する

逆に言えば、予測できず、自分でコントロールできないストレスを避けるのが望ましいということだ。

たとえ平社員でも、仕事に慣れ、業務内容を体系化することで予測可能性を高められる。

スキルアップと信用を得ることで、任せても



らえる、つまりコントロールできる範囲を拡張できる。

将来の予測可能性を高めて、コントロールできる範囲を増やす。

それが適度なストレスとともに成長する秘訣だ。

2) コントロールできると「思える」かが重要

こんな心理学の実験がある。

被験者に不快な騒音などストレスをかけた状態でパズルなどの作業をさせる。

当然、ミスを連発する。

ここで、参加者の一部に、「騒音を止めるためのボタン」を与える。

すると、ボタンを持った参加者のミスは減った。ボタンを押した参加者はひとりもいなかったのにもかかわらず、だ。

人間にとって重要なのは、不快な物事を実際に止めることではなく、自分が止めようと思えば止められる、つまり、「事態をコントロールできる」かどうかだということをこの実験は表している。

成功した経営者がストレスが無いように見えるのは、あらゆることを自分でコントロールできているからだろう。

もちろん実際にはそうでもない。株主や金融機関や大口取引先にコントロールされている面もある。

それでも、本当に嫌なら会社をたためばいい、取引を辞めればいい、と思えることが精神の安定をもたらす。

いま自分が直面しているストレスフルな状態、それは本当にコントロールできないのだろうか？

ブラック会社は退職できる、嫌な取引先は切れることもできる（その売上を他から持ってこれれば、上司も文句は言わないだろう）、嫌な会合には参加しないという選択肢もある。

いざとなれば自分の人生をコントロールできる、という認識が、人を幸せにする。

3) コントロールできないことをやりがいにしない。

「お客さまの笑顔がやりがいです」

いい言葉だと思うし、心からそう言っている人は見ている気持ちがいい。

ただ、お客さまの笑顔や上司の評価などを「やりがい」や「生きがい」にすることにはちょっとやっかいな問題がある。

● 他人の心情はコントロールできない

他人の心情はコントロールできない。

こちらの意図が曲がって受け取られることもあるし、そもそも最初から敵意を持って接してくるお客さまだっているだろう。

そのお客さまは、あなたのサービスに不満があるわけではなく、朝の夫婦げんかで機嫌が悪くなっており誰かに八つ当たりしたいだけなのかもしれない。

サービステクニックを磨いたり、心理学や接遇術を学ぶなどして「お客さまが満足する」確率を上げることは可能だが、100%になることはありえない。

自分の技術をどれだけ向上させたとしても、お客様が「たまたま」機嫌が悪かったり、そもそも性格が悪かったりすれば、やりがいの源泉である「笑顔」は得られないだろう。

偶然にもそのようなお客が4件続いたとしたら、もうその担当者はやる気をなくしてしまうのではないだろうか。

● コントロールできることに集中する

お客様の心理状態や知識レベルはコントロールできないのだから、そこにやりがいを求めるのではなく、「自分の技術」の向上にやりがいを求める方が良い。

（ここでいう技術とは、サービステクニックだけでなくコミュニケーションスキル等も含む。）

自分の技術の向上が常に感じられる仕組みを作り、そこに「やりがい」を見いだせば、うつり気な顧客という偶然の要因によってやる気をなくすという事態は避けられるだろう。