

リフレッシュの中身

リフレッシュすることの大切さは誰しも感じていることと思いますが、スタッフをリフレッシュさせることは、意外と難しいことのように思います。

一般的にリフレッシュは、セルフコントロールの一環として各自がプライベートの時間にするものと考えられています。けれども現実には、仕事を休むことで意気揚々と元気になることがある一方で、休んだところで心は休めない場合もあるのではないのでしょうか。つまり、セルフコントロールでリフレッシュすることもあれば、なかなかできないこともある、その両面を考える必要があるように思います。

辞書にはリフレッシュを「元気を回復すること」「生き生きと蘇らせること」とありますが、創立者鈴木会長は、こう表現したことがあります。「どんなに性能のよいエアコンも、フィルターが目詰まりしていれば、本来の性能を発揮することはできない」と。エアコンの場合にはフィルターを掃除すればよいのですが、人間の場合にはどうするとよいのでしょうか。また、何が目詰まりするのでしょうか。

思うに、単に疲れだけではない、悩みや心配事、プレッシャーや迷い、あらゆるものが詰まっている状態から、本来の元気な状態に回復すること、それが望ましいリフレッシュだと思います。

私が地方の結婚式場の総支配人を任され、休みもとらず現場改善に悶々としていた頃のことです。鈴木会長は言うわけです。「東京にこういうレストランがあるから食事でもしてきなさい、参考になるかもしれない」と。

結果、レストランへ行きリフレッシュするわけです。質の高い料理とサービスを体験することによって現場改善の糸口をつかみ、且つ、会社から離れることによって現場の閉塞感から脱するよいきっかけとなりました。まさに、生き生きと蘇ったのです。それは、休めと言っても休みそうにない私への会長流の心配りだったように思います。

要するに、リフレッシュするには、より意欲的になるような中身が伴うかどうかが大切なのではないのでしょうか。

心の草取り

たとえば、花見や忘年会、社員旅行や社内レクレーションなどもリフレッシュの一つだと思いますが、そのような場面で鈴木会長からよく言われていたことがあります。「楽しんでいる人たちよりも浮かない表情をしている人に目を配りなさい」、「参加した人よりも、参加しなかった人のことを思いなさい」と。

つまり、全体として盛り上がっているかどうかだけではない、一人ひとりに対する心配りがあるのかどうか、微妙な違いを生み出すのではないかと思います。たとえば、「楽しかった、けれども明日から仕事か・・・」となるのか「楽しかった、明日からさらに頑張ろう」となるのか、というような。

また、会長はこうも言っていました。「日頃から、心の草取りをしなさい」と。つまり、不満があればよくよく話を聞いて不満を抜き取り、不安があれば寄り添い、迷っているならば迷いを断ち切るような激励をする。たとえ特別なことはしてあげられなくとも、なかなか言えないような胸中を吐露することができたならば、それは心の草取りに繋がるように思います。そうして雑草を丹念に取り除いた分だけ、「何か吹っ切れました」、「やる気がでてきました」というような状態に繋がるのです。

要するに、一人ひとりに対して本当に丁寧に対応することです。どこに悩みがあり、何を苦しみとしているのか。自分が直接関わるのがよいのか、幹部に関わってもらうのがよいのか、あるいは、どうすれば違った角度から物事を考えるきっかけになるのか。また、どういうシチュエーションならば話しやすくなり、食事ならば何が喜ぶのかと、心を砕き、心を配って、心を尽くすことです。

日常、苦しみが鬱積していたのでは、休暇を提供しようが、楽しめるイベントを提供しようが、何をしたところで、結局、『生き生きと蘇る』ようなことはないように思います。それどころか、「もっと自由な時間が欲しい」「社内行事は義務ですか」というような、一見もっともらしい不平不満がでてくるように思えてなりません。

苦しみをどれだけ抜き取ることができるのか、それがベースにあってこそリフレッシュするのではないかと思います。目に見えないところに実は本当に大事なものがあるような気がします。