

上司は、笑顔で仕事をしなければならない



山口県研修協議会
会長

古川 裕之

1. “Furukawa's 1 : 8 : 1 Rule”

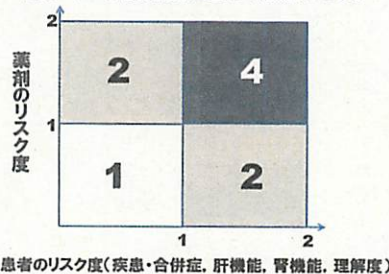
10人の部下を相手に指示する場合、10人のうちの1人は、たとえ不十分な指示内容であっても、好意的に受け入れてくれる（肯定的な人）。逆に、10人のうちの1人は、どんなに的確な指示内容であっても、その上司に対して拒否感情が働き、受け入れようとする気持ちは乏しい（否定的な人）。そして、残りの8人は、“その場の空気”によって影響され、その時々で受け入れ姿勢が変化する（その場の空気に影響される人）。つまり、「肯定的な人」：「その場の空気に影響される人」：「否定的な人」の比は、ほぼ1 : 8 : 1と見ている。この経験則を、“Furukawa's 1 : 8 : 1 Rule”と名付けた（図1）。

指示内容そのものではなく心理的因子に支配されている「否定的な人」を「肯定的な人」に変えるには、相当のエネルギーが必要である、そして、費やしたエネルギーの割には、得られる改善効果は乏しい。しかし、「その場の空気に影響される人」は、共通の不利益回避や共通の利益追求を具体的に示すことで、肯定的な方向に誘導することが可能である。エネルギーは限られている。「その場の空気に影響される人」の方にエネルギーを向ける方が賢明である。



図1 Furukawa's 1:8:1 Rule

図2 リスク度評価に基づく注意ウェイト



2. 仕事にメリハリを付ける

人間の注意力は、持続しない。注意深く仕事をするとと言っても、限界がある。そこで、予想されるリスクに基づいて「注意ウェイト」を評価し、注意のレベルを変えることが効率的である。

例えば、薬物治療においては、リスク評価は「患者のリスク度」と「薬のリスク度」から行う。「患者のリスク度」は、疾患や合併症、薬の体内動態に影響を与える肝機能と腎機能や患者の理解度などから評価する。また、「薬のリスク度」は、誤って投与した時の健康被害（心停止、出血や極度の低血糖など死亡に至る可能性）の大きさから評価する。安全性データが少ない新薬も、リスク度は高い。

図2に示すように「患者のリスク度」と「薬のリスク度」がともに小さい場合は白地の部分に相当し、注意ウェイトは1ということになる。「患者のリスク度」か「薬のリスク度」のどちらかがハイリスクの場合は灰色の部分に相当（ウェイト2）し、注意レベルを2倍にする。また、「患者のリスク度」と「薬のリスク度」がともに大きい場合は黒色の部分に相当（ウェイト4）し、注意レベルを4倍にする。

時間と人的資源には限りがある。そこで、業務分析を通して、仕事の標準化を進めること、さらに、リスク評価に基づいて注意レベルを変えることにより仕事にメリハリを付けることが重要となる。

3. 上司に必要なこと

上司に必要なことは、次の3点である。

- ① 部下の仕事ぶりに関心（監視ではなく、観察し理解する）を持つこと。
- ② 正しい指示をしても、部下がその通り動くわけではない。何度でも、指示を繰り返すこと。
- ③ 上司自身が、笑顔で仕事をする事。

そして、少なくとも、上司は部下のストレス要因になってはならない。



[防府天満宮御誕辰祭

(万灯会：まんとうえ)]

菅原道真公の誕生を祝うお祭りです。毎年8月3日から5日にかけて行われます。夜はろうそくの灯りが天神様の参道をやさしく照らし、幻想的です。

(撮影：川中明宏)



山口県薬剤師会雑誌

YPジャーナル

8

2011
No. 396



●目次●

通知	1
巻頭言	2
会務報告①②	4
薬運だより	8
活動報告①②③④	9
保険薬局部会だより	26
病薬だより①②③④	28
卸薬剤師部会だより	33
委員会報告	34
「患者さん・子供たちとの“わ”」(97)	37
あおぞら薬局(柳井支部) 田尻 俊介	
バトンタッチ(240)	38
富士登山 下関厚生病院(下関支部) 西村 麻希	
支部だより	39
光支部の近況報告 光支部 熊野 栄治	
Drug View	40

会員のひろば	42
エッセイ 心薬声書 陀羅 尼助	
おすすめホームページ(130)	43
ご案内	44
うつ病・自殺予防対策に関する研修会のご案内	
集合研修のお知らせ	48
平成22年度山口県薬務関係職員一覧	50
お知らせ	52
「高齢者健康づくりサポーター」を募集しています!	
会員の動き	53
調剤報酬実績	58
計報	59
出版物の斡旋について	60
ほっとコーナー	62
県薬日誌	63
編集後記	64