

IT（情報技術）化は私たちの働き方を劇的に変えました。パソコンは仕事に必要不可欠となり、会社の一人ひとりにはネットワーク上でつながっているものの、個別に仕事に取り組むことが増えました。個性化と呼ばれる現象です。

IT化は関係者とのコミュニケーションのあり方も変えました。対面の交流から電子媒体を介した交流に変わり、お互いの関係性が希薄になったとも指摘されています。同僚や他部署が成し遂げた仕事に対し、十分な関心を示さなくなるところか、「当たり前」「当然のこと」と考えることも少なくありません。感謝の気持ち希薄化しているといっても良いでしょう。

会社の部署内外の人々と

「感謝する」ことの心理的効果

も円滑な交流を持ち、能動的かつ創造的な協力関係を生み出すため、「感謝」を取り入れた施策があります。サンクス（感謝）カードはよく知られていますが、導入した会社の多くは「感謝されること」に重きを置き、受け取ったカードの枚数を競い表彰するケースもあります。感謝されることは、自分の仕事が評価されていることを意味するため、承認欲求が満たされ感謝してくれた人に対して協力的に振る舞うようになり、その対象は限定的ですが、その対象は限定的です。なお、感謝されることに価値を置きすぎると、相手への協力が利己的になり、感謝されないとかえって不満を抱くことにもつながる危険性があるため気を付ける必要があります。

一方で、心理学の知見では「感謝されること」よりも、むしろ自ら「感謝すること」の方が広範囲で多くの効果をもたらすことが分かっています。「感謝すること」で精神的健康や幸福感が促されるだけでなく、顧客や同僚など相手の視点に立って物事を考えるようになり、周囲に積極的に協力するようになります。さらにその協力が職場内に波及し、結果として会社全体で協力関係を醸成することにつながります。各人が「感謝する」習慣を持つことが、組織力を高める大きな力を秘めています。

IT化で働き方が大きく変化しつつありますが、改めて顧客や上司、同僚に対して「感謝する」風土が会社に求められています。