

期待値を超える

僕が失敗しながら学んできた仕事の方法

松浦弥太郎 著

『すべての仕事の基本は、仕事相手の「期待値」を超えるところにある。』

『仕事相手は選ぶことができないが、それでも伝えるべきことを伝え、仕事の成果をつかみ取らなくてはならない。』

『仕事相手との関係性を良くするにはどうすればよいのか?』

こんなことは、学校の先生である皆さんも経験したことがあるのではないだろうか。「仕事」を「学校」や「生徒」に換えると本書の中身もより実感できると思われる。

『信じられないミスをしたときはチャンスである。失敗をどう立て直すかで、人となりが見えてくる。挽回しようと懸命になる姿が、相手の心を揺さぶる。うまくやろうとしなくていい。流暢に話す必要もない。手もとが震えてしまってもいい。仕事に必要なことは、情熱、笑顔、そして正直さなのだから。苦しい思いを抱えていても、かならず自信は取り戻せる。』と最初に述べている本書は、元「暮らしの手帖」編集長による、勇気がわいて、少しだけ前向きになれる内容である。

また、仕事の楽しさは、コミュニケーションの質であり、築く人との関係にある。互いを信頼し、最大限の力を発揮するために必要なのは、とにかくコミュニケーションというチャレンジでもあると述べている。

本書の中から、先生方のご参考になるような項目を、以下に抜き出す。

- 相手目線で考え、代案も用意する
- 感動の数を増やす

- 苦手な人ほど、自分から会いに行く
- ほんの少し頑張って、自分の「得意なこと」を見つける
- 出会って最初の7秒を大切にする
- 人の心を動かすのは「情熱」である
- 声に出して練習する
- 上手い下手より笑顔と情熱
- 「共感」「信頼」「納得」を意識する
- メリット次第で例外も認める
- 「ノー」のルールを決めておく
- 失敗しても引きずらない
- ミスは行動で解決する
- 時間が解決してくれることもある
- 察知能力を磨く
- 商売は信用で成り立っている
- 体調をしっかりと管理し、ぐっすり寝る
- 上司は部下を安心させるのが仕事である
- チームには数値化できない価値がある
- 十年後をイメージする

今、学校の仕事で疲れて、苦しい思いを抱えている先生方が多いと思う。疲れが溜まったり、自信をなくしたりしていると、生徒や家族に厳しく当たってしまうことはないだろうか。また、悩み事には、家族、同僚や管理職に相談できるものと、できないものがあると思う。一人で問題を抱えて悩んでいる、そんな先生方が、この本の中の一編によって、人として(先生として)大切なことを思い出したり、不安を取り除き、自信を取り戻し、困難に立ち向かうためのヒントが見つかったりすることを願っている。

著者は、エッセイスト、編集者、クリエイティブディレクターである。2005年から9年間「暮らしの手帖」編集長を務め、著書は多数ある。

(光文社新書, 182頁, 760円+税) (池守 滋)