

「仕事のできる人」は必ず身につけている

「相手の心を感じ取る技法」

ある職場の月曜日、朝九時過ぎ。出社したばかりのA君とB君が自席で仕事をしている。すると、部長室から戻ったばかりのC課長に、二人は呼ばれ、こう言われた。

「A君とB君、緊急の仕事を頼みたいので、相談だ……。このD社とE社の資料、かなりの枚数で煩雑な資料だが、何とか今日の夕方五時までに数字を整理し、一覧表にして持ってきてくれないか。急遽、夕方六時からの経営会議で説明しなければならぬので、大変な作業だが、よろしく頼む！ このD社の資料はA君が担当してくれ。E社の資料はB君が担当で頼む。なお、それぞれ、午前中の作業をして、夕方五時までに一人では処理できないと思ったら、遠慮なく報告してくれ。場合によっては、他のスタッフにもサポートを頼むから……」

1

1

二人は、「了解しました」と答えて席に戻り、早速、作業に取り掛かった。

C課長の言うとおり、これはかなりの作業になる。そう思った二人は、昼食も、同僚に買ってきてもらったパンをかじりながら作業を進めた。

午後、外回りから帰ってきたC課長が、A君とB君を見ると、二人は、引き続き、懸命に作業を続けている。

それを見ながら、C課長がパソコンのメールを開くと、A君からのメールが入っている。「課長、何とか一人でできると思っていますので、サポートは不要です。ご配慮、有り難うございます」

そのメールを読み、安心した一方で、C課長は、B君が気になったので、声をかけた。

「作業は、大丈夫か……。必要ならば、サポートをつけるが？」

それに対して、B君、「大丈夫です。一人で何とかやれます」と答え、すぐにまた、時間を惜しむように、作業に戻った。

C課長も、自席で夕方の経営会議向けの資料を作っていると、四時過ぎに、A君が席にやってきて、一言、報告した。

「課長、これから最後の数字の確認に入りますから、お約束通り、五時には、一覧表をお渡しできます」

それを聞いて、また、B君が気になる。「彼の作業は大丈夫だろうか・・・。一人で何とかやれます、と言っていたが、自席で脇目も振らず作業をしている雰囲気は、かなり時間に追い詰められているのではないだろうか・・・」。そう懸念しながら資料作りをしていると、四時半過ぎに、B君が、一覧表を持ってやってきた。

「課長、予定より早く、一覧表ができましたので、持ってきました」

「おお、早かったな。緊急の作業、ご苦労さん」と言うと、B君、一礼して席に戻ろうとする。そこで、C課長、気になって聞いた。

2

「この資料、最後の数字の確認は、大丈夫だな？」

それに対し、B君、「ええ、確認もしてあります」と答える。

そして五時、A君が、一覧表を持ってやってきた。

「お待たせしました。数字の確認もしてあります。ミスはありません。ただ、一点、この数字の意味は、分かりにくので、注記をつけてあります」

「有り難う。この一覧表、急いで作ってくれたので、助かったよ・・・」。

C課長、ほっとした表情で、そう言った。何とか、二人の資料、経営会議に間に合った。六時になり、C課長が経営会議に向かった後、その一連の仕事を隣席で見っていたF先輩が、B君を夕食に誘った。

会社の社員食堂で夕食を取りながら、F先輩は、B君に語りかけた。

2

「一日、緊急の作業、ご苦労さま。大変だったな・・・」

それに対して、B君、少し誇らしげに言う。

「ええ、突然の作業でしたので、少し大変でしたが、何とか、予定の五時よりも早く一覧表を課長に提出できました・・・。課長も喜んでくれました」

その言葉を聞いて、F先輩、微笑みながら、B君に言った。

「そうだな・・・。作業が締め切り前に終わって良かったな・・・。ただ、良い機会だから、アドバイスをしておくけれど、もう少し、C課長を楽にしてあげられたら良かったな・・・」

そのアドバイスを聞いて、B君、怪訝そうに、聞き返した。

「私の仕事、何か問題がありましたか・・・？一応、締め切り前に資料を出し、あの一覧表にも、ミスは無かったと思うのですが・・・」

B君の、その言葉を聞いて、F先輩、思わず笑いながら、優しく、こう言った。

「君は、C課長の『作業』は、楽にしてあげているのだけれど、課長の『心』を楽にしてあげていないのだな・・・」

なるほど、F先輩、夕食に誘いながら、B君に、大切な反省の機会を作ってあげている。

さて、この場面、読者は、何を感じるだろうか？

F先輩の言わんとすることに賛同される読者も多いのではないだろうか？

たしかに、B君、C課長から依頼された仕事を、昼食時間を返上して集中して取り組み、締め切り前にやり遂げ、提出した。

その意味では、C課長の「作業」を楽にしてあげたことは事実だ。

しかし、F先輩の言うように、C課長の「心」を楽にしてあげていない。

この場面を振り返ると、B君は、何度も、C課長に無用の心配をかけている。

まず、「サポートが必要なら報告するように」という指示に対して、B君から何も報告がないため、C課長が心配になって、声をかけている。

また、作業の進捗についても、途中で何の報告もないため、「大丈夫だろうか」と心配させている。

そして、頼まれた一覧表は、締め切りより早く持ってきたが、「最後の数字の確認をしたか」という心配を、C課長にさせている。

これに対して、A君は、どうだろうか？

A君は、頼まれた仕事を締め切りまでに提出しただけでなく、「サポートが不要であること」「締め切りまでに間に合うこと」「最後の数字の確認を行っていること」「一覧表での注記のこと」など、要所々々で、C課長に無用の心配をかけないように報告し、課長の「心」が楽になるように行動している。

その意味で、A君は、まさに、「働くこと」の心構えを掴んでいる。

なぜなら、「働く」とは、

「傍（はた）を」楽（らく）にすることだからだ。

4

もとより、「働く」という言葉が、そうした語源を持っているか否かは、定かではない。しかし、この日本という国においては、昔から、人々の間で、「働く」ということの意味を、そう解釈するように伝えられてきた。それは、日本という国に伝わる、深みのある「労働観」と「仕事観」であろう。

ここで「傍（はた）」とは、職場でいえば、上司や同僚、部下など、間近で働く人々のこと。そして、会社でいえば、「傍」とは、お客様のことであり、広く世の中や社会全般のこと。そして、「楽（らく）」にすることは、決して、相手の「体」を楽にすることだけではない。

相手の「心」を楽にすることも、「働く」ことの大切な意味とされている。

その意味で、残念ながら、B君は、職場で「作業」はしているが、「働く」ことをしていない。C課長という「傍（はた）」にいる人を「楽（らく）」にしていないからだ。C課長の「心」を楽にしていないからだ。

従って、この若手のA君とB君、同期入社ではあるが、プロフェッショナルとしての資質という意味では、A君の方が高い評価を受けるだろう。

しかし、こう述べると、読者の中から声が挙がるかもしれない。

「たしかに、A君の方が、B君よりも、仕事において『心配り』や『気配り』ができますね・・・」

しかし、そうではない。このA君、いわゆる「心配り」や「気配り」という能力だけで仕事をしているわけではない。

彼の「心配り」や「気配り」の奥には、実は、プロフェッショナルとしての高度な能力がある。

世の中では、しばしば、「細やかに心配りをせよ」「気配りのできる人間になれ」といった言葉が語られるが、もし我々が、真に「心配り」や「気配り」のできる人間になりたと思うならば、実は、その「高度な能力」の存在に気がつき、その能力をこそ身につけなければならない。

次に、そのことを語ろう。

その前に、この第二話のまとめを一言。

5

仕事においては

相手の「作業」を楽にしたかだけでなく

相手の「心」を楽にしたかを、振り返れ