

【仕事の便利術】

上手な小さなお世っかい・親切・思いやり



はじめに

“小さなおせっかい”が豊かな人間関係を育む

「おせっかい」とはどういう意味でしょうか。辞書で調べると「出しゃばって世話を焼くこと。不必要に人のことに立ち入ること」などとあります。一般的にはネガティブな印象を持たれる言葉です。いまの時代は「こんなことをしたら、迷惑になるのではないか」と、人との距離を必要以上に取り、誰とも深く関わらないようにしている人が増えているように感じます。しかし「おせっかい」には、他人への関心や興味が強く、「世話好き」「面倒見がいい」「気が利く」といったポジティブな側面も大いにあります。

職場で、「あれ？ あの人のしていること、間違っているんじゃないかな」「こうしたほうが、効率よく確実にできるのに」など、ちょっとしたことに気づくことがあるでしょう。そんなとき、

「自分の仕事ではないし、まあいいか」

「上司でもない自分が口を出すのはおこがましい」

「大きなお世話だと思われそうだし、黙っていたほうがいいかな」

といった思いで、その場をやり過ごしてしまうことはないでしょうか？

気づいたことを相手に直接伝えるのは、勇気がいることです。特に昨今の、一人ひとりの生産性向上や専門化がすすむ職場環境では、たった一声かけることさえ難しく感じるかもしれません。

そうした雰囲気が職場に蔓延すると、ともに働く仲間でありながら、“隣は何をする人ぞ”とばかり、他人のことには無関心、言葉を交わすこともほとんどない、殺伐とした職場環境になってしまうのではないのでしょうか。実際、コミュニケーション不足や人間関係の希薄化が、多くの職場で懸念されています。

その防止策あるいは打開策こそ、“小さなおせっかい”だと言いたいのです。「よけいなおせっかい」でも、「大きなお世話」でも、「親切の押し売り」でもありません。相手への思いやりから生まれる“小さなおせっかい”こそが、いま職場で強く望まれていることではないのでしょうか。

決して難しいことはありません。ちょっとしたコツを会得すれば、誰でもできることです。助け合い、支え合う関係づくり、気持ちよく働ける職場づくりを目指して、小さなおせっかい・親切・思いやりを実践していきましょう。

目次

はじめに	3
第1章 身近なコミュニケーションを見直してみよう	5
1. 職場の人間関係が希薄になると	6
2. あいさつの意味と、続けることの大切さ	9
3. 表情や声、しぐさから読み取れること	14
4. 元気がないと気づいたならば	18
5. 親身になって相手の話を聞く	21
◆研究課題1	24
第2章 思いやりを持って、一歩近づいてみよう	25
1. 困っていても、声をあげられない人もいる	26
2. ヘルプが必要かどうか尋ねてみる	29
3. 思いやりのある行為と、思いやりに欠ける行為の例	32
4. どんな壁も突破する“笑顔”の力	36
5. 魔法の言葉「ありがとう」	39
◆研究課題2	42
第3章 “小さなおせっかい” を大切な仲間提供しよう	43
1. 誰でも「自分に関心を持ってほしい」と思っている	44
2. 相手の心を開く、聞き方・話し方	48
3. SOSのサインに気づいていますか？	52
4. 相手のためになるフィードバックの与え方	56
5. アドバイスをする際は“Iメッセージ”で	59
◆研究課題3	62
第4章 助け合い、支え合う文化を職場に根付かせよう	63
1. 正のストロークと負のストローク	64
2. こんなとき、ねぎらいの言葉をかけてみよう	67
3. お世辞と思われないスマートな“ほめ方”	70
4. 職場に慣れていない人にとって何が親切か？	72
5. “親切の押し売り”にならないように気をつけること	76
◆研究課題4	79



第1章

身近なコミュニケーションを
見直してみよう



1

職場の人間関係が希薄になると

「人間関係の希薄化」とは

人間関係の希薄化

人間関係の希薄化とは、何を指すのでしょうか。希薄と思う感覚は、世代によって異なるようです。昔なら、食事の支度をしていて「お味噌がない！」となったときには、お隣さんに借りに行ったものです。コンビニなどもなく、借りに行くしかなかったのです。昔はこうした**助け合いの精神**が当たり前でした。「遠い親戚より近くの他人」という言葉があるように、必然的に助け合って生きてきたのです。

助け合いの精神

いまは便利な世の中ですので、誰かに頭を下げなくても、さまざまな方法で解決できます。お隣さんとおつき合いがなくとも、何の不自由もありません。昔の関係性が当たり前の世代にとっては、いまのつき合いは希薄に感じますが、若い世代にとっては普通感覚でしょう。

直接的な関わり

便利な生活

インターネットの普及も、希薄化の大きな要因です。買い物も仕事も、直接的に人を介さず成立します。もちろん仕組みをつくっているのは人ですが、**直接的な関わり**が見えづらく、人づき合いをしなくても困らない社会の仕組みになっています。つまり、「**便利な生活**→人間関係の希薄化」という流れが、ひとつあるといえるでしょう。

では人間関係の希薄な社会だと、どのような弊害があるのでしょうか。よけいなコミュニケーションをとらないで済む分、トラブルが少なくなるように感じますが、実際はそうではないようです。仕事であれば、他の部署の困りごとに「自分の担当ではない」という理屈がまかり通るようになったり、近所とのつき合いも「面倒だ」「関わりたくない」という理由から、コミュニティが縮小傾向にあるといいます。

私の知り合いで、ほとんど社内では会話をしないという人がいます。隣の席の同僚が何をしているか、ほとんど知らないそうです。業務内容が違うので接点がなく共通の会話がないというのが、本人の言い分です。違う会社がたまたま席を隣にして仕事をしているようなものです。助け

合いの精神のない職場は、まさに殺伐とした環境といえるでしょう。

人間関係が希薄になると、何事も他人事ととらえ、助け合いの精神が育まれません。会社であれば、**組織力が脆弱化**してしまうでしょう。地域社会でも同様のことがいえます。いたわる気持ちのない社会は、とても**住みにくい社会**です。

組織力が脆弱化

住みにくい社会

なぜコミュニケーション力が低下してしまったのか

時代とともにコミュニケーションの手段が多様化していますが、インターネットの普及こそが、**コミュニケーション力低下**の大きな要因にあげられます。インターネットを介して、本来出会わない人と簡単につながることができます。交友関係が広がり、コミュニケーションの幅が広がったように思いがちですが、**関係を安易に絶つ**ことも可能です。まるでスイッチのオン・オフのように関係性をとらえているようです。

コミュニケーション力低下

関係を安易に絶つ

インターネット上の情報発信は、**一方的**に行われています。その情報の受け手は、独自の判断で**都合のいい解釈**をしています。相手の気持ちを汲み取り、より良い関係を築こうというものではありません。それぞれが一方通行のコミュニケーションをしているのにもかかわらず、「交流している」と思い込んでしまいます。現実のコミュニケーションは、相手の言っていることを理解しようと努め、また感情を交流させることで、**相互理解**が成り立ちます。一方通行では、本来のコミュニケーションは成立しないのです。

一方的

都合のいい解釈

相互理解

仕事をするうえでの「おせっかい」の必要性

どんな仕事であれ、そこには多くの人が関わっています。直接関わっている人の後ろにも多くの人が存在し、仕事が成り立っています。自分ひとりで仕事をするのは、アイデアひとつにしても限界があります。隣の人、周りの人たちがどのような仕事をしているのか、どのような考えを持っているのか、そこに関心を持つことで、**思考の幅**が広がり、自分ならどうするかと考えるきっかけになります。

思考の幅

自分の業務とは関係ないからと、周囲との関わりを閉ざしてしまうのは、組織の仕事においても大きな損失です。みんなが積極的に関わりを