

人を見る目を持つ

梅島みよ

はじめに

人は産声をあげるその瞬間まで、母親のお腹の中で守られています。年老いて息を引き取るその瞬間まで、家族や身の回りの人に見守られて旅立っていきます。

人はひとりでは生きていけない、集団生活をする動物です。人に支えられながら、人を支えつつ生きています。私自身も、90年という長い歲月の中で、たくさんの人に支えられ今この瞬間まで生きてきました。

だからこそ、「付き合う人を見る目を持つ」ということが、生きていく上で最大のテーマだと感じます。多くの価値観、考え方が混在する中で、相手のことを知り、理解できなければ、人と良い関係を持つて生きていくことができません。

そして、「人を見る目を持つ」ことは、自分自身を確実に知るきっかけにもなります。相手がどんな人であるかを知るとは、合わせ鏡のように、自分を見つめ直すこ

とになります。自分がどんな人間であるか知ることによって、人との付き合い方の幅も広がります。

自分自身も含め、人間という生き物は複雑です。「あの人はこうだ」「この人はこうだ」と、断定できるものではありません。時代も人も変化し続けています。だからこそ、周りの人々と円滑に、楽しく、心豊かに過ごすための工夫を、時代を見ながら人を見ることを考えていきたいと思えます。

本書の内容は理論的なものではなく、私の長い人生の中で得た個人的な経験を述べました。雑駁な記憶や記録によるものですが、何かのお役に立てば幸せです。

人を見る目を持つ

もくじ

第1章 良い人間関係を築くために

人を見るには時間をかけ、手間暇をかけて 14

話すよりも聞くよりも聴くことを中心に 16

話したくなる聴き方 22

声音に込められた想い 25

相手の本音は背中にある 28

世代が違えば違うほど、発見も多い 32

第2章 気持ちのよいチームづくり

急な仕事を頼まれたときの受け応え 36

教え方を教わってこなかった人 41

普段の言葉づかいの中に、人はあなたの気配りを見る 43

やりたいことは次第に見えてくる 45

「くれない族」にならないように 52

信用を貯金する 54

仕事のコツは耳学問で覚える 57

人の印象とは、その人が去った後の余韻 59

話し手の視点 62

第3章 マネジャーとして人を見る

部下を信頼する勇氣 68

「自分でやった方が早い」と思い始めたらマネジャー失格 72

良いマネジャーは足で歩いて人を見る 75

マネジャーの能力が見える採用・評価の仕方 80

面接では人の心の鍵を開けるような質問を 86

人も物事も明るい面から見たい 91

ビジネスが人生のすべてではない 98

仕事の話ばかりでは部下は寄りつかない 99

集団の中でこそ、その人の特徴が見えてくる 104

違う人が集まることに、組織の意味がある 106

良い転職をする部下は笑顔で送り出したい 108

マネジャーは完全を目指さない 112

「かわいがる」と「甘やかす」は違う 113

教えるよりも導く 115

マネジャーは「3つの現」を大切にしよう 118

部下の話の聴き方 120

部下を育てるには、OJTだけでは不十分 121

第4章 お客様の心を知る

- 会社はお客様がいてこそ存在できる 126
マナーの真髄は細部にある 127
準備のない訪問はマイナス宣伝 129
新しいお客様や長くお付き合いしてきたお客様 131
お客様が大切に行っているものを尊敬する 133
相手を思う気持ちには確実に伝わる 135
お客様の時間を宝物のように扱う 138
「馴れ馴れしい」と「親しい」の境界線 141

第5章 グローバルに人を見る

- クレームがあつたからこそ、長い付き合いに 144
あつてはいけない失敗をしてしまったとき 147
ミスが起きたとき 149
グローバルとはどういう意味か 154
伝えたい意見をはっきり持つ 158
それぞれの国の「違い」は自分の国を見直すきっかけに 159
ファーストネームで名前を呼ぶタイミング 161
深みとニュアンスを出す英語での敬語表現 162

人を褒めることに慣れる

163

平和な島国のユートピア、日本

166

歴史と宗教を知り、深みのある付き合いを

169

おわりに

174