

メンターのための Q & A

アントレプレナーセンター 福島正伸

目次

- 1 ◆やりたいことがあるのに自分に負けてしまいます
◆努力が足りないことはわかっていますが、なかなか努力する気持ちが湧きません ◆元気の秘訣は何ですか
- 2 ◆失敗を恐れないようにするにはどうしたらいいのでしょうか ◆自分に自信を持つには、どうしたらいいのでしょうか
- 3 ◆いろいろやっているつもりですがスタッフが育ってきません。どうしたら育てられますか ◆人を育てるためには、どのような研修・機会が必要でしょうか
- 4 ◆他人をやる気にさせるにはどうしたらいいのでしょうか ◆前向きな考え方をうまく伝えるには、どうしたらいいのでしょうか
- 5 ◆社員、スタッフ同士をうまく付き合わせるにはどうしたらいいのでしょうか ◆上司と部下の関係が良くありません。どうしたら力を合わせてやっていけるようになりますか
- 6 ◆他者支援は具体的に何をすればいいのでしょうか ◆他者支援といいながら押しつけてしまうことになりませんか ◆他者支援が相手にとって、おせっかいになることもあるのではないのでしょうか
- 7 ◆私には夢がないのですが、どうしたら夢が見つかりますか
- 8 ◆出来事をチャンスにするにはどうしたらいいのでしょうか ◆問題が起きると逃げたい気持ちになってしまいます ◆どうしたら前向きに逃げないようにできますか
- 9 ◆相手を応援するつもりで何かものをプレゼントすることはよくないのでしょうか
- 10 ◆いくら注意しても、しかってもまったく効果がありません。どうしたらいいのでしょうか ◆ほめることはできても、しかることができません。自分が嫌われるかもしれないという恐怖感があるからです
- 11 ◆まわりががんばっていない中で、一人だけががんばっているとめげそうになります
- 12 ◆私は表現力がなくて、いつも損をしています ◆自分の考えていることをうまく伝えることができません。どうしたらうまく伝えられるようになりますか
- 13 ◆上司と意見が合いません。まるで宇宙人のようでまったく理解ができません
- 14 ◆夢を持つことが大切なことはよくわかりますが、小さな夢でもいいのでしょうか ◆夢と言えるほど大きな夢がありません
- 15 ◆他人の意見を素直に受け入れられるようになるにはどうすればいいのでしょうか
- 16 ◆いつも他人に期待して、そして裏切られて苦しんでいます ◆依存型を直すにはどうしたらいいのでしょうか ◆自立するためには、具体的に何をどうすればいいのでしょうか
- 17 ◆忘れっぽくて困っています

- 18** ◆常に売上をあげつづけるために必要なことは何でしょうか ◆競合他社に対しては、どうすればいいのでしょうか ◆会社を大きくするコツはありますか
- 19** ◆いくら考えても良い方法が見つかりません ◆具体的にどうすれば、お客様を感動させることができますか
- 20** ◆自己責任とは何ですか ◆本当は他人に責任がある場合は、自己責任と考えることは自己犠牲になりませんか
- 21** ◆夢のために他のことをすべて捨てることはいいことですか
- 22** ◆最悪の状況に陥った時、どうすればよいのでしょうか ◆四面楚歌で、何もできないような時は
- 23** ◆自立は理想論であって、現実には無理なのではないでしょうか
- 24** ◆どこかで息を抜くことも必要なのではないでしょうか ◆自立は疲れませんか
- 25** ◆いつも時間が足りません ◆仕事ばかりやりすぎると、家庭が犠牲になりませんか
- 26** ◆他人とうまくコミュニケーションがとれません ◆年齢差があって話が合いません ◆話が合わない人と信頼関係をつくるにはどうしたらいいのでしょうか
- 27** ◆働き過ぎは、健康に良くないのではないのでしょうか
- 28** ◆思いついたらすぐ行動することと、じっくり先を考えて行動することとは、どちらがよいのでしょうか
- 29** ◆OJTとは何でしょうか(OJMについて)
- 30** ◆他人と夢を共有化するためには、どうすればいいのでしょうか
- 31** ◆これから世の中はようになっていきますか ◆私たちの会社はようになっていくのでしょうか
- 32** ◆これからどんな商品が売れますか ◆これからどんな会社が伸びますか
- 33** ◆社員やアルバイトがすぐに辞めてしまいます ◆人手が足りなくて困っています
- 34** ◆ルールを守らないお客さまに対してはどうしたらいいのでしょうか ◆困ったお客様に接する方法は
- 35** ◆自信を持ち過ぎると過信になるのではないのでしょうか ◆自信と過信の違いは何ですか
- 36** ◆忙しい時は余裕がなくなってしまうます。そんな時はどうすればいいのでしょうか
- 37** ◆メンターでは人の育成に時間がかかり過ぎて業務に支障が出ます。管理もしていかないと仕事にならないのではないのでしょうか
- 38** ◆人の募集、採用はどのようにすればよいのでしょうか
- 39** ◆人生の価値はお金で計るものですか ◆人生の結果とは
- 40** ◆少し心配なのですが、学歴はなくても夢は実現できますか ◆経験も知識もないのですが、新しいことにチャレンジすることは可能でしょうか
- 41** ◆人に何かを頼んではいけませんか ◆依存と依頼はどう違うのですか
- 42** ◆思わずカッとなって、他人のせいにしてしまった時に、どう対処すればよいのでしょうか
- 43** ◆上司は私のやっている仕事の難しさをわかっていません
- 44** ◆メンターは良いことだとわかっていてもできません ◆相手を優先したいと思っても、どうしても自分の都合を優先してしまいます
- 45** ◆メンターとなって自ら率先して努力しているのに、わかってくれません ◆若いスタッフがいます。しかし、何度言ってもわかってくれなくて困っています
- 46** ◆社長やスタッフが素直に現状を報告してくれませんか。どうしたらいいのでしょうか
- 47** ◆競争相手がいるからこそ、やる気になるのではないのでしょうか
- 48** ◆メンターの集団になるためには ◆相互に励まし合えるようになるきっかけは何ですか
- 49** ◆自分が相手から尊敬されているかどうかは、どうしたらわかりますか
- 50** ◆自分を変えるキッカケは、どうやってつくったらいいのでしょうか

- 51** ◆「尽くす」ことの本質は何ですか
- 52** ◆みんなで夢を持ってがんばっていますが、最近休みもなく、みんな疲れぎみです。みんなが疲れているのを見ると心が痛みます
- 53** ◆自分が何でも率先してやると、まわりは楽をしようのではないのでしょうか ◆自分のはがんばっているのに、まわりはがんばってくれません
- 54** ◆自分にはハンディキャップがあって、みんなと同じように体力的にも精神的にも強くありません
- 55** ◆がんばっていますが、どんどんやるべきことが増えていってしまいます
- 56** ◆自立するというのは、時には自己中心的な考え方になりませんか
- 57** ◆私は、安楽のない人生は耐えられません。充実することだけが人生ではないと思います ◆なぜ、めんどろと思っはいけないのですか
- 58** ◆相手の失敗をカバーすることは、相手にとってほんとうにいいことなのでしょうか
- 59** ◆上司と意見が合わなかった場合、上司に言われたようにするしかないのでしょうか
- 60** ◆一所懸命努力しているのに成果が出ません ◆いつも理想とする結果が出ないのですが
- 61** ◆苦手な人とうまくやっていくためには、どうすればいいのでしょうか。
- 62** ◆考え方に性格も影響するのではないのでしょうか ◆考え方とは性格ですか
- 63** ◆2つのことを同時に両立させることはできますか ◆全く違う複数の夢を同時に実現することはできますか
- 64** ◆部下にやらせると失敗するのではないかと不安になり仕事を任せることができません
- 65** ◆安楽の欲求と充実の欲求は両立しえないものなのでしょうか
- 66** ◆他人から評価されないとやる気になりません
- 67** ◆売上は、地域性や人口、立地条件などに左右されるのではないのでしょうか
- 68** ◆完全な自立型の人はいますか
- 69** ◆積極的にお客様の接客ができません ◆どうしても控え目になってしまいます。どうしたら積極的になれるか
- 70** ◆相手が腹を割って本音で話してくれるようになるためには、どうしたらいいですか
- 71** ◆自分以上の才能の芽を持ったスタッフを育成していく方法はありますか
- 72** ◆自立型のマイナス面はありますか
- 73** ◆自立するためには、まずは何からはじめれば良いのでしょうか
- 74** ◆しょせん、人は給与のために働いているのではないのでしょうか。それがモチベーションの原動力だと思っは
- 75** ◆相手から尊敬されるためには、どうすればいいのでしょうか ◆本物のメンターになるために必要なことは
- 76** ◆最近、感動がありません
- 77** ◆やりたいことがたくさんありすぎて、何から手をつけていいのかわかりません。優先順位はどのように決めたいのでしょうか
- 78** ◆本気でやりたいと思っはいないことでも、やらなければならない時は、どうしたらいいのでしょうか
- 79** ◆やりたいことがあるのですが、どうしたらできるのかわかりません。不安があっはスタートできません。
- 80** ◆私は何度も同じミスを繰り返してしまうのですが、どうしたら直りますか。
- 81** ◆人は新しい道を切り開く人と、その道を歩む人に分かれると思っはいます。道を歩む人

1

- ◆やりたいことがあるのに自分に負けてしまいます
- ◆努力が足りないことはわかっていますが
なかなか努力する気持ちが湧きません
- ◆元気の秘訣は何ですか

私たちは、夢や目標がないと安楽に流されてしまいます。また、夢や目標を持っているとしても、常にそれを認識してものごとに取り組み続けることは、なかなかできないものですね。

やる気をずっと維持している人々に共通していることは、夢や目標を片時も忘れずにいることです。そして、それを忘れないために、ありとあらゆる努力をしています。自分の部屋に夢を大きく紙に書いて貼ったり、人に会えば夢を語るようにしたりしています。しかし、それでも私達にとって現実には24時、片時も夢を忘れないでいることは、なかなかできるものではありません。でも、よく考えてみて下さい。私達は、1日に何回夢を思い出して、再確認しているのでしょうか。1日に1回でしょうか、それとも10回でしょうか、それとも全くしていないのでしょうか。

それまで全くしていない人が、突然毎日夢を10回以上確認することはできないかもしれませんが、全くしていない人は、1週間に1回でも、1日に1回の人には2回に、10回の人には11回にすることはできると思います。そして、それによって、昨日よりも少しでも努力する気持ちを高めることができるようになります。100%はできなくても、今よりも1%何かを向上させることはできます。その積み重ねが、結果としてビジネスや一生にとっても大きな変化をもたらすこととなります。

自分の努力によってしか、気持ちを維持することはできません。気持ちが続かなくなった時は、夢や目標を思い出し、1分でも今まで以上に努力しつづけられるようになることができれば、大変素晴らしいことだと思います。

今何か一つでも、今までと違うことができれば、その後の人生のすべてを変えたことになるのですから。

2

- ◆失敗を恐れないようにするには、どうしたらいいのでしょうか
- ◆自分に自信を持つには、どうしたらいいのでしょうか

夢を確認して、失敗をチャンスに変えましょう。チャンスに変えることができない失敗はありません。

夢がない時、私達は失敗が怖くなります。なぜなら、夢がない時、私達の関心は、いかに楽に生きていくのかということだけになってしまいます。そして失敗は、楽なことにつながるわけではありませんから、怖くなってしまいます。

しかし、夢を持つと失敗を糧にしくくなります。失敗したことで、なぜ失敗したのかを考えて、次のチャレンジの成功確率を高めることができます。つまり、より夢に近づくことができるようになるわけです。つまり、次のように考えてみてはどうでしょうか。

「何か1つのことを成し遂げるためには、100のノウハウが必要である。その100のノウハウをはじめから持っている人はいない。だから、今からできることから何でもいいからチャレンジしてみる。すると、ノウハウがないためにうまくいかずに失敗する。そこで、なぜ失敗したのかを考えると、1つノウハウが見つかる。こうやって、100回チャレンジすれば、すべてうまくいかなくとも100のノウハウを身に付けることができる。そして、101回目に目的を成し遂げることができる」

1回のチャレンジだけで必ず成果を出そうとするほど、ほとんどの人は自信がなくなってきました。しかし、成果が出るまで失敗を糧にしてノウハウを積み重ねながらチャレンジし続けようと考えれば、自然と自信が湧き起こってくるでしょう。

失敗を恐れるかどうかは、一度失敗したら終わりとするか、それとも、たとえ失敗したとしても、それを次の成功への糧と考えることができるかどうかで決まります。失敗を糧にしようと思うだけで、自信も出てきます。

自信とは自分がどのように考えるかで、コントロールすることができるものなのです。

3

- ◆いろいろやっているつもりですが、社員・スタッフが育ってきません
どうしたら育てられますか
- ◆人を育てるためにはどのような研修、機会が必要でしょうか

相手の成長ためと思って、いろいろ指導やアドバイスをしているにもかかわらず、なかなか人が育ってきません。反対に、こちらが言えば言うほど、信頼関係はなくなり、時には相手が反抗的になってしまうことさえもあります。

人はどうしたら育てることができるのでしょうか。

無理やり強制して、相手がやりたくないことをやらせたとしても、人を育成することはできません。人を育てるためには、まず仕事を面白いものにしましょう。人は面白いものほど一所懸命やりたくなり、それによって技術などあらゆる能力も向上していきます。面白いと思わなければ、いくら他人からアドバイスを受けたとしても、自分の能力を高めようとはしません。

では、どうしたら相手が仕事を面白いものにできるのでしょうか。それは、まず自分自身が仕事を面白いものにする事です。自分が夢を持ち、仕事を楽しむことで、見本となって示します。さらに仕事を通して自分自身がどんどん成長していく姿を見せます。

つまり、相手を成長させるためには、まず自分が仕事を楽しみながら成長していくことが前提条件になります。困難や障害を糧にして、それを乗り越えていくことを楽しみましょう。その姿を見て、相手も仕事を楽しいものにしたいと思った時、いわば尊敬された時、こちらの話も聞いてもらうことができるようになります。

研修などについては、知識は研修で身につけさせることはできますが、ものごとに対して、どう取り組んでいくかという姿勢は、知識として教えるだけでは不十分です。やはり、こちらが行動で示していく必要があります。

相手に求めることは、まず自分自身の行動で示しましょう。人を育成する前に、自分自身を成長させる努力をしていることが不可欠です。人は言葉では変わりません。

自分を育てることが、他人を育てることになるのです。

4

- ◆他人をやる気にさせるには、どうしたらいいのでしょうか
- ◆前向きな考え方をうまく伝えるにはどうしたらいいのでしょうか

相手をやる気にさせるには、自分自身が夢を実現するために大きな問題や困難に対して、勇気を持ってチャレンジし続けている姿を見せることです。すぐに夢が実現しなくとも、なかなか成果が出なくてもかまいません。たとえ全く成果が出ないようなことであつたとしても、勇気を持ってチャレンジし続けていることで相手に勇気を与えることができます。

例えば、スポーツなどでは、やる気のない監督やコーチが選手をやる気にさせることはできません。野球などで、よく監督が審判に対して猛烈と抗議する場面があります。特に、負けているチームの監督がそういう行動をする時には、たとえ判定は変わらないにせよ、やる気を失いつつある選手達に『絶対に勝つんだ!』という気持ちを、アピールするためにしているのです。そして、たとえ監督が退場になったとしても、選手たちの心にやる気をともすことができます。

勇気は伝承します。人間関係で伝えることができるのは気持ちです。自分のやる気以上に、他人をやる気にさせることはできません。

人が最も影響を受けるのは、身近にいる人です。良いか悪いかは別として、私達は身近な他人に影響を与え、また一方で、身近な他人から影響を受けながら毎日生きています。やる気のある人の側にいれば、やる気になりますし、やる気のない人の側にいると自分までやる気がなくなってしまう。同じようにいつも前向きな人の側にいれば自分も前向きになることもできますし、後ろ向きな人の側にいれば、後ろ向きになってしまいます。

相手にやる気がなかったり、いつも後ろ向きな考えをしていたりするのは、もしかすると自分がそうしているからかもしれません。まずは、自分自身のやる気から振り返ってみましょう。

やる気のない人は、こちらがやる気のないことを、その行動で教えて下さっているのですから。

5

- ◆社員・スタッフ同士をうまく付き合わせるには
どうしたらいいのでしょうか
- ◆上司と部下の関係が良くありません
どうしたら力を合わせてやっていけるようになりますか

夢を共有化しましょう。夢を共有化していない集団は、それぞれが自分の都合や欲求だけで判断・行動するために、力を合わせて考え行動することができません。ささいなことではぶつかり合ったり、グループに分かれてしまったり、互いに助け合うことを忘れてしまいます。

みんなで夢を共有化するためには、まず夢(ビジョン)を明確にすることが必要です。最終的に目指すべきビジョン・目標は何なのか、それを実現するためには、いつまでに何をどうすればよいのかを、誰にでもわかるように明確化します。そしてその夢に向けて、まず自分自身が一所懸命に努力するのです。

次に、それを実現するために日常の活動の基本となる考え方(ポリシー)を明確にします。例えば、「常にお客様を優先する」「他人のせいにはしない」「お互いに助け合う」など、自分達が大切にしていきたい行動の基準をまとめます。そして、それらもまた自分自身が先頭に立って実行します。自分の都合よりもお客様の都合を優先する、不平不満や誰かの悪口を言わない、他人のためにできることを毎日支援する、など、見本となって行動するのです。

こうして、ビジョンとポリシーが明確になり、それらを見本となって行動することで自分が他人から信頼されるようになります。その上で、両者を支援し続けましょう。たとえすぐに両者が仲良くならずとも、両者の間に立って本気で夢を実現するために両者の誤解を解く努力をし続けます。自分自身に私心がなく、本気であればあるほど両者は近寄っていくはずですが、私心があると、かえって両者を遠ざけてしまいかねません。何のために、なぜここでみんながいっしょになって仕事をしているのか、みんなと共に本心から語り合う機会をつくってもいいでしょう。

いずれにせよ、根本的な所からみんなを一つにまとめるための、またとない機会がやってきたと考えてみましょう。

6

- ◆他者支援は具体的に何をすればいいのでしょうか
- ◆他者支援といいながら押しつけてしまうことになりませんか
- ◆他者支援が相手にとって、おせっかいになることもあるのではないのでしょうか

どんな支援をすればいいのかわからなくなってしまうことがあります。何をすることが相手にとって役に立ち、押しつけにならないことなのか。考えるほど、支援そのものが難しく感じてしまうかもしれません。

しかし、支援の内容は、極端に言えば何でもかまわないのです。

毎日励ましのメールを送ったり、手紙を書いたり、気になったらすぐに電話をしたり、わずかなことでも手伝ったりしましょう。考えればできることはたくさんみつかると思います。こうすればいいという方法があるわけではありません。その都度、自分がいいと思ったこと、できることを考えて支援していくことが大切です。今できることが最も良い他者支援の方法なのです。

ここで、気をつけなければならないことは、何をしたかではなく、相手のために支援しようという気持ちを、どれだけ強く持って支援したかということです。何よりも大切なことはそういう気持ちです。

ですから、仕方ないという気持ちで支援したり、これだけ支援したのにわかってくれないと言って、なげやりになったりしてはなりません。それらは、本当の意味での他者支援ではありません。気持ちの伴わない手法だけに頼った支援は、むしろ相手にとって、ただの押しつけになってしまいます。押しつけとは、こちらの思い通りにしようとすることで、これは支援ではなく管理になってしまいます。

また、支援する気持ちを持って、相手のためにと思ってやったことでも、相手にとってみれば、迷惑やおせっかいになってしまうこともあるかもしれません。それは、その時の手法を間違えただけです。場合によっては、すべてを相手に任せて見守るだけという支援もあります。

相手や状況に応じて、支援のあり方を工夫することが必要です。うまくいかなかったとしても、それを繰り返さないように次の糧にすればいいのです。

7

◆私には夢がないのですが どうしたら夢が見つかりますか

自分が人生を賭けてやるべき夢(天職)が、必ずあるはずですが、それが何だかわからないということで、悩んでいる人もたくさんいます。しかし、夢というのは1つだけなのでしょう。1つという人もいるでしょうし、100あるという人もいます。

実は、私も自分の夢がなんであるのかわからなくて、ずっと悩んでいました。「これが私の夢だ!」といえるものがあるはずだ、と思っていたのです。ある時、私にはたくさんの夢があるから、一つに絞ることができないのではないかと思いました。それからは、少しでもやってみたいと思うことがあれば、それを私の夢にすることにしました。

究極の1つの夢(天職)が見つからないと言う人は、いくつも夢を持つことができるからと考えてみてはどうでしょうか。つまり、やってみたいことをすべて夢にするのです。「こんなことができたらいいなあ」「みんなの喜ぶ顔が見たいなあ」「自分と同じことで悩んでいる人達の役に立ちたい」「社会のこんな問題を解決したい」「自分の経験を活かしたい」など。夢のきっかけとなることは、自分自身や身のまわりにたくさんあるのではないのでしょうか。それこそ新聞を見れば、そこには毎日数えきれないほどの「夢の種」が載っています。それらはすべて、自分の活躍のきっかけになります。

本気で夢を持ちたいと思うほど、夢はたくさんみつかります。少しでもやってみたいと思ったことは、すべて夢になるはずですから。とりあえず、1つ決めてもっとやりたいものが見つかるまでは、それを夢にして全力で取り組んでいきましょう。

また、できれば夢を持った人に会う機会を作ったり、夢を実現したドラマを見たりすることで、夢が見つかることもあります。

どんな夢であったとしても、夢を持って生きることで、私達は人生を充実させることができるようになります。なぜなら毎日が楽しいかどうかは、夢の内容によって決まるのではなく、これを夢にしようと思って全力でチャレンジすることで決まるのですから。言い換えれば、全力で取り組めばどんなテーマであったとしても、すばらしい自分の夢にすることができるのです。どんな夢であれ、得られるものはみな同じ「感動」なのです。

8

- ◆出来事をチャンスにするにはどうしたらいいのでしょうか
- ◆問題が起きると、逃げたい気持ちになってしまいます
どうしたら前向きで、逃げないようになれるか

出来事や問題をチャンスに変えられるかどうかは、どれだけチャンスにしたいと思うかで決まります。すべてのことは、チャンスにしようと思えばチャンスとなり、ピンチにしようと思えばピンチになるだけなのです。しかし、私達は意識しなければピンチと受け止めてしまう傾向があります。

ものごとをチャンスとして受け止めるために最も大切なことは、夢を明確にして達成したいという気持ちを強く持つことです。本気で夢を達成したいと思う人ほど、身のまわりのものすべてを夢の実現のために活かそうとします。何一つとして無駄なものがなく、すべてが必要なものに思えてきます。

シドニー・オリンピックで金メダルをとった女子柔道のヤワラちゃんこと田村亮子さんは、その前の国際大会で指を骨折してしまいました。しかし、マスコミのインタビューで、彼女とそのコーチは口を揃えて、「これで、片手だけで練習ができる。技の幅を広げることができる」と全く平然と、いやむしろ喜んでいのかのように答えていました。

世界の頂点に立った人にとっては、どんな不利な条件であったとしても、それはまたチャンスでしかないんですね。

とはいえ、夢を持っていたとしてもすべてをチャンスに変えられることができる人は、そんなにたくさんいるわけではありません。まずは、出来事が100あったとすれば、そのうちのまず1つでもチャンスに変えられるように努力してみましょう。そして、その次には100のうち2つ、3つをチャンスに変えてみましょう。こうして、1つ1つチャンスに変えていくことができるように日頃から意識することが大切です。

そして、それが次第に習慣化してくると、問題が起きたとしても逃げようという気持ちがなくなり、自分の出番となっていきます。困ったことが少なくなり、うれしいことが増えていくでしょう。その結果、どんな仕事でも楽しくなり、行動も自分らしく自然体となっていくことにきっと驚くに違いありません。

9

◆相手を応援するつもりで、何かものをプレゼントすることは
良くないことでしょうか

ここで考えなければならないことは、何のためにプレゼントするのか、ということだと思います。

プレゼントすることを、自立型姿勢に基づいた場合と、依存型姿勢に基づいた場合に分けて考えてみましょう。

例えば、お中元、お歳暮を例にあげて考えてみます。お中元、お歳暮は日本では慣習として行われていますが、これまでお世話になった相手に対して、感謝の気持ちの表われとして送ることは自立型の姿勢です。しかし、今後の取引の催促を目的に、一方的に送りつけることは自分の都合を優先したものであり、これは依存型の姿勢です。

さて、こう考えてみれば、相手に感謝したいとか、相手を応援しようというつもりで、何かものをプレゼントすることは自立型の姿勢である、ということが出来ます。

ただ、プレゼントという手法が、果たしてこちらの気持ちを最もよく伝えられるかどうかについては、少し検討の余地があるかもしれません。応援する手法は100万通りありますから、その中で状況に合わせてベストなものを選択することが大切です。何かものをプレゼントすることで、こちらも相手も、そしてまわりのみんなにとっても喜ばしいことであれば、それはとても良いことであると思います。そういうプレゼントは、値段が高いものよりも、こちらの気持ちが伝わるようなものの方がいいと思います。例えば、手作りのものであったり、自分の気持ちを込めた手紙であったりすれば、その方が相手にとってはうれしいことかもしれません。

ただし、プレゼントすることが、どんな時にでも良いことではありませんから、気をつけなければなりません。つまり、何でもかんでもすぐにプレゼントすることで、相手を応援したつもりになってはならないということです。応援する気持ちを表現する1つの手法としてプレゼントすることがあるのであって、あくまで大切なことは「相手のために」という気持ちなのです。

10

- ◆いくら注意しても、叱っても全く効果がありません
こんな時はどうしたらいいのでしょうか
- ◆誉めることはできても、叱ることができません
自分が嫌われるかもしれない、という恐怖感があるからです

いくら注意をしても、それだけで相手が心を入れ替えて、気をつけるようにはなりません。また、叱ったり誉めたりすることで、相手をこちらの思い通りにすることもできません。

人は尊敬していない人から注意されたり叱られたりすれば、必ず反発して、お互いの関係はより難しいものとなります。また誉められたとしても、それを素直に受け止めないで、何かこれから自分にとって不都合なことがあるかもしれないと、疑いの念を強めてしまうことでしょう。つまり尊敬されていないければ、叱ることも誉めることも無駄どころか、より不信感を強めるという逆効果になってしまうのです。

また、叱ることで嫌われるかもしれない、という心配もありません。叱ることで嫌われたりするというのは、実は叱る前から嫌われていたのです。信頼関係があらかじめあれば、いくら叱ったとしても、嫌われることはありません。

では、どうしたら尊敬されるようになるのでしょうか。そのためにはまず、自らが相手の見本となることです。夢を持って常に前向きで、どんな困難に対してもあきらめずにチャレンジしつづけます。

そして、次に相手はどうあれ、受け入れて信頼し、そしてできることから支援していくことです。

それらの結果、尊敬されるようになると相手は自ら考えて行動するようになります。1つのことを伝えれば、相手はそれこそ 10 のことに気づくようになるでしょう。最後には、全く叱る行為が必要なくなってしまい、誉めるだけになるでしょう。

注意したり、叱かったりしなければならぬということは自分が尊敬されていないことの証です。自分自身を見直すチャンスに変えましょう。

11 ◆まわりががんばっていない中で 一人だけでがんばっているとめげそうになります

自分一人だけでがんばるとするのは、なかなか難しいことだと思います。それこそ、目の前でサボっている人がいる時や、まわりの人みんなにやる気がないことがわかっている時などは、自分一人でもがんばろうという気持ちを維持することは大変です。

しかし、ほんとうは自分がやりたくないことをやっている時に、がんばろうとするほど、まわりの状況が気になってしまうものなのです。まわりも早く行動してほしいと、気になって仕方なくなります。

一方、自分がほんとうにやりたいことをやっている時は、まわりでそれをやっていない人がいたとしても、一切気にならなくなります。いくらがんばっても疲れなくなり、それどころかますますやる気に満ちてきます。

私達は、やりたいことをやっている時は、どんどん内からエネルギーが湧き出てきます。機械やロボットは、働くほどエネルギーが無くなっていくのに対して、人間の場合は、好きなことをやっている時は、まわりから見ると疲れるように見えても本人は全く疲れていないということがあります。

例えば趣味というのは、それを楽しんでいる人にとっては全く疲れなところか、エネルギーが湧き続けていつまでやっても飽きることはありません。

一方、やりたくないことをやっている時は、私達もロボットと同じように働くほどエネルギーは無くなっていきます。

つまり、仕事をすると疲れるのではなく、やりたくない仕事をすると疲れるのです。疲れたり、めげそうになったりした時は、もう一度、夢を確認してみましょう。人間は肉体的に疲れることがあったとしても、精神的には疲れることがないようにできているのです。夢を忘れると、精神的に疲れるようになり、そういう時には、楽をしているまわりの人がうらやましくなってきます。

自分がかんばっているのに、まわりがかんばってくれないことが気になり出したら、それは自分の夢を確認する機会なのです。

12

- ◆私は表現力がなくて、いつも損をしています
- ◆自分の考えていることをうまく伝えることができません
どうしたらうまく伝えられるようになりますか

相手に何かを伝えたり表現したりする時に、最も大切なことはどのように伝えるかではなく、どのような気持ちで伝えるかです。

私達は、うまく伝えようとするほど緊張してしまって、うまく伝えることができなくなってしまいます。「失敗したくない、失敗してはならない」という気持ちがかえって、自分を臆病にしてしまいます。「うまく伝えられなくてもかまわない、失敗してもかまわない、ただ一所懸命に伝えよう」という気持ちがあれば、結果的にうまく伝えられるようになるものです。

なぜなら、人と人との関係においては話の内容よりも、その時の気持ちが相手に強く伝わるからです。例えば、お客様に「ありがとうございます。」と一言伝えようとしても、言わないと怒られるから仕方なく言う場合と、自分の家族の命を救ってくださった人に、心の底から感謝の気持ちを表現するつもりで言う場合とでは、全く相手に伝わる印象までも違うものになります。もちろん、「ありがとうございます」と言うことは、どんな時でもとても大切なことであり、表現すること自体すばらしいことです。しかし、どのような気持ちで表現するかによって、相手に伝わる度合いは大きな違いとなってしまいます。

優れた営業マンが電話でお客様とお話する時などは、その場で席を立ち、謝る時には受話器を持ったまま深々と頭を下げます。それは、たとえ電話であったとしても、こちらが何をしているのかわかってしまうからなんですね。立って話しているのか、座って話しているのか、それとも寝そべりながら話しているのか、相手にはだいたいわかってしまいます。家で寝ている時に、知人から電話があり、寝ていたことを知られないように元気なふりをして、電話に出たとしても「いま、寝ていましたか？」と相手に気づかれてしまった経験をしたことのある人は少なくないと思います。

うまく伝えるよりも、一所懸命に伝える。これこそが、最もうまく伝えることができる方法なのです。

13 ◆上司と意見が合いません まるで宇宙人のようでまったく理解ができません

会社というものは、すべてのメンバーがあらかじめ自分の気に入った人々だけで構成されているわけではないために、他のメンバーと意見や考えが合わずにつらい思いをすることがあります。特に相手が上司となると、余計にすれ違いが大きくなってしまうこともあるでしょう。

しかしここで、少し客観的に考えてみましょう。もしかすると、相手も全く同じことを感じているかもしれません。相手は自分が思っていることと同じ事を思っていることが多いものです。こちらが「イヤだなあ」と思っている時は、たいてい相手もこちらのことを「イヤだなあ」と思っています。自分がどういう気持ちでいるかが相手に移り、そしてまた自分に返ってきます。人間関係で起こるこのような現象を「ミラー効果」と言います。他人は、自分の鏡と言われるのはまさにこのことなんですね。このような場合、根本的なところから何のために一緒に働いているのかを見つめ直してみましょう。

つまり、まずは夢について語り合い共有化します。そして夢が共有化できたとしても、どのようにして実現するのかという手法で、必ず意見が分かれます。どうすれば成果が出るのかという手法は、その人の知識と経験によって違うからです。ですから、あらかじめどのようにして手法を決めるのかを、合意の上で決めておくことが必要です。よく話し合ってから多数決で決めるのか、上司の判断で決めるのか、第三者に判断してもらうのかなどを決めておきます。決まった手法がベストな手法であり、みんなが全力で取り組んでいくことが大切です。もし決め方に納得がいかないのであれば、自分の思い通りの結果ではない限り、不満が残ることになってしまいます。どのように実現するのかを決めたら、後は自らが先頭を切って行動し、相手を信頼し、支援するだけです。ここで、特に信頼することがポイントです。相手を思い通りにしようとするのではなく、相手をそのまま受け入れていくことが信頼です。すべてを受け入れることができなくても、信頼しようという気持ちを持てば、それがまた、相手もこちらを受け入れてくれることにつながるからです。いずれにせよ、このような状況は自分を成長させる大きなチャンスになると考えてみましょう。

14

- ◆夢を持つことが大切なことはよくわかりますが
小さな夢でもいいのでしょうか
- ◆夢と言えるほど、大きな夢がありません

私も以前は、夢は人生をかけて取り組むような、大きなことでなければならないと思っていました。しかし、今はそのようなことはまったく思っていない。

夢において、大きいか小さいかは全く関係ありません。何よりも、夢を持つことが大切だと思います。夢を持って、そしてそれに向かって全力で突き進むことで、私達は自分の人生を充実させ、有意義なものにすることができるからです。

ただし、大きくとも小さくとも、夢である以上、それは簡単にできることがあらかじめわかっていたり、何度も達成したことがあったりすることであってはなりません。そこには困難や障害が不可欠です。あらかじめ、できるかどうか分からないからこそ、集中して全力を出すことができるからです。できることが分かっていることをやる時に、私達はできるようにやるだけで全力を出し切ることはしません。

また、できるかどうか分からないからこそ、できた時には大きな感動を得ることが可能になります。例えば、毎日当たり前のようにやっている顔を洗ったり、食事をしたりすることでは感動を得ることはできません。それは、はじめからできることがわかっているからです。しかし、事故や病気などで全く体を動かせなかった人がリハビリを重ねて、ようやく自分一人で顔を洗ったり、食事をしたりできるようになった時はほんとうに大きな感動に包まれるでしょう。ですから、夢を持つということは、いかなる困難をも乗り越えてでも達成すると、あらかじめ決意しておかなければなりません。その決意がないと、わずかな障害や問題に出会った時に辞めてしまうからです。

夢の大きさは関係ありません。考えるだけでワクワクするような夢を持ちましょう。ワクワクするからこそ本気になれますし、どんなに大きな困難であったとしても、それらは感動の布石として必要なものに思えてくるに違いありません。

15 ◆他人の意見を素直に受け入れられるようになるには どうすればいいのでしょうか

どうしても達成したいと思っている夢があれば、他人のどんな意見でも素直に受けられるようになります。夢は批判や中傷ですら、アドバイスに変えてしまう力があるのです。

私は新しい夢を持った時には、その夢に対してとても批判的な意見を持っていると思われる人に、真っ先に会い行くことにしています。それはその夢が実現できない理由を、一つでもたくさん教えていただくためです。厳しい意見であればあるほど、その意見はとても重要な意見であると思っています。批判されるほど、感謝したくなっていくのです。

夢を実現するためには、それを阻むすべての問題を見つける必要があります。それらをすべて解決することができれば、夢は実現するからです。問題を見つけるためには他人の意見が大事になります。夢を実現したいと思って、他人の意見を聞けば、すべてすばらしいアドバイスに聞こえてくるでしょう。

また、それらの問題は、自分の過去の知識や経験で解決できるものもあれば、解決できそうにないものもあります。いやむしろ、解決できそうにないことの方が多いかもかもしれません。それらを解決していくためには、何でも見たり聞いたりしたものを、すべて解決のために活かしていきたいくなるはずです。さらに、自分以外の人々の知識や経験が必要であることにも気づくことができます。

夢を持つと、日常生活の中でさまざまな発見や気づきがあるばかりでなく、他人との関係も大切にしたいようになってきます。夢を実現するためには、自分以外のまわりのものが、すべて必要なことに思えてしまうでしょう。

一方、夢がない時、私達は他人の意見に対してなかなか素直に受け入れることができなくなります。自分にとって都合が良い、あるいは自分の利益となる話以外に対しては無関心になってしまいます。さらに、自分に対するアドバイスですら、マイナスに受け止めて、非難されたような気持ちになってしまうこともあるでしょう。

他人の意見が素直に受け入れられなかったり、自分に対する人の発言が非難に聞こえたりした時には、すぐに夢を確認することが大切です。

16

- ◆いつも他人に期待して、そして裏切られて苦しんでいます
- ◆依存型を直すにはどうしたらいいのでしょうか
- ◆自立するためには、具体的に何をどうすればいいのでしょうか

誰でも依存型でいることが普通の状態だと考えてみましょう。無意識でいると私達は安楽に流されてしまうため、目先のことにとらわれたり、他人に期待したり、楽なことばかり考えてしまいます。つまり、依存型でいることが間違いなのではなく、普通の状態なのです。ですから、いかに現状の自分から自立していくか、を考えていくことが大切なこととなります。

依存型でいると、つらく感じる事が次々に起こって後をたちません。特に、人間関係においては、依存型になるほど辛いことが多くなります。相手に期待してもそれが裏切られて不満となって自分に返ってきます。それらが溜まるとストレスになります。ストレスを解消しようとして気分転換を図っても、翌日また期待通りにならずにストレスは昨日より強まってしまいます。次第に条件反射的に相手の顔を見るだけで、さらには相手のことを思い出ただけでストレスが強まるという悪循環に陥ってしまうかもしれません。

また、ものごとが思い通りにならないとすぐにイライラしてきます。努力しても成果がすぐに出なければ、努力を続けることができなくなり、何ごとも諦めがちな気分になってしまうでしょう。ため息の出る回数が増えるばかりで、何となく将来良いことがあるのではと、期待して待つようになります。しかし、事態は好転していきません。他人は期待する対象ではなく、信頼して支援する対象です。そして事態は努力によってしか好転しません。

一方、自立型は、その過程の努力まで楽しんでしまいます。完全な自立型になれなくとも、自立型を目指して今できるわずかなことからやっていくことが大切なことなのです。どんなささいな事であったとしても、今まで依存型で考えていたことに対して、1日1つ、いや1週間に1つだけでも前向きに考えて、取り組んでみようという気持ちを持ちましょう。自立型を目指す姿勢こそが、ほんとうの自立型なのですから。

17 ◆忘れっぽくて、困っています

私も忘れっぽい方なので、困ってしまうという気持ちはよく分かります。何かをしようと思って、その場所についた時に何をするのか忘れてしまって、元の場所に帰ってくることもあります。夜、寝る前に、ふと思い付いたことを、明日やってみようと思って一晩寝ると、何をやろうと思ったのか思い出せなくて、悔しい思いをすることもあります。忘れることがなければ、どんなにいいことだろうといつも思っています。しかし、世の中にはものごとをすべて記憶している人はいません。人は30分で50%のことを忘れ、16日間で98%のこと忘れるようにできているそうです。それは裏を返せば、それだけまた新しいことを受け入れているということでもあります。多いか少ないかの違いこそあれ、誰でも何かを忘れて困ったことがあるはず。さて、忘れることがあるのは当たり前のことと考えて、このことを苦にするよりも、どうしたら忘れないようにできるかを考えてみましょう。そうすれば、忘れないための方法は、考えた時間に比例してたくさんみつかるはず。

- 夜寝る前に、枕元にメモを残しておき、朝起きたらすぐ確認する
- 家のトイレや食卓に貼っておく
- 忘れたくないことを手帳にメモしておいて、1日に何度も確認する
処理したことから1つ1つ消し込んでいく
- 家族や同僚などに頼んで、常に確認してもらうようにする
- パソコンのスクリーンセ이버に言葉が出るようにする

これらのようにいろいろと忘れないための努力をしても、また、忘れてしまうこともあるかもしれません。しかし、そんな時でもあきらめずに新たな方法を見つけだして忘れない努力をしつづけることが大切です。そして、いつか忘れない方法が見つかった時、世界中の忘れっぽくて困っている人々の役に立って、喜んでいただくことができるようになるでしょう。自分にふりかかってくる困ったことを乗り越えていくと、同じように困っている人々を助けることができるようになります。

自分が抱える問題は、世の中の多くの人々が抱えて困っている問題なのでから。

18

- ◆常に売上をあげつづけるために必要なことは何でしょうか
- ◆競合他社に対しては、どうすればいいのでしょうか
- ◆会社を大きくするコツはありますか

お客様や他社に価値と感動を提供すれば、その結果として必ず売上は伸び続けます。ですから競合他社がいてもいなくても、価値と感動をどれだけ提供できるかが問題です。

売上を私達が勝手に決めることはできません。なぜなら、それはお客様が決めるものだからです。では、お客様は何を基準に決めるのかというと、それは与えられた価値と感動によって決めます。どれほど高価なものであったとしても、それ以上の価値があれば、安いと言って買いに来られるでしょうし、一方、どれほど安価であったとしても、それ以上の価値がなければ、高いと言って買わないでしょう。さらに、どれだけ価値があったとしても、昨年と全く同じ商品・サービス等を提供すれば、一般に10~15%ほど売上は減少すると言われます。お客様の志向が変わったり、他社がより魅力的な商品を提供したりすることで、より大きな価値が求められるようになるからです。

ですから、価値と感動が提供できていたとしても、それで安心するのではなく、常に新たな価値と感動を提供しつづけることができるように、ひたすら改善、向上の努力をしつづけることが大切です。

また、競争相手は敵ではなく、自分の見本と考えてみましょう。競争相手が自分達よりも大きな価値と感動を提供しているとすれば、自分達のレベルをそれ以上に高めていかなければなりません。競争相手がいることで、私たちは常に成長し続けていくことができるようになります。強い競争相手は、こちらのレベルを試してくださると考えてみましょう。

そして、両者がより価値と感動を提供することに専念していくと、新たなお客様が集まってくるようになります。その業界や地域が話題となり、遠くからでもお客様がやってこられるようになるでしょう。つまり、価値と感動が大きくなるとマーケット(市場)も大きくなるからです。強い競争相手がいることで、そのマーケットは常に魅力に満ち溢れたものでありつづけられるのです。

19 ◆いくら考えても良い方法が見つかりません ◆具体的にどうすれば、お客様を感動させることができますか

良い方法を探しても、なかなか見つからないものです。ましてや、お客様を感動させるような方法を探すとすると、そう簡単ではありません。

しかし、本当にそうでしょうか。お客様を感動させることはそんなに難しいことなのでしょうか。

お客様を感動させる方法は、どんな職種であったとしても、100万通りあります。名案が一つあるわけではありません。ポイントは、「相手の想像を超えること」、そのキーワードは「まさかここまで」です。

ある時、私は飛行機に乗る機会がありましたが、出発時間ぎりぎりですぐに搭乗することができました。その時、新聞を読もうと思って、入り口近くの新聞等が置いてある棚を見たのですが、乗る順番が遅かったためか、そこには一部も残っていませんでした。仕方なく席に着くと、すぐに飛行機が飛び立ちました。

そして、しばらくして水平飛行になったとたん、一人の客室乗務員が私のところに急いでやってきました。そして、彼女は私に対して、「遅くなって申し訳ございませんでした」と言いながら、新聞を届けに来てくれたのです。何百人も乗っている飛行機で、私がちょっと新聞棚をのぞいた瞬間を覚えてくださったのです。新聞を読みたい人に渡す、という言葉で表現すれば、とても単純で誰でもできるようなことですが、その行為は私の想像を越えていたので、とても大きな感動を得ることができました。

大切なことは、お客様に喜んでいただくという気持ちをもって、そこでできることを考えてやってみることです。その時の状況によって、新聞を渡すという行為だけでも、大きな感動を与えることもできます。これをやればいいという名案が一つあるわけではなく、今できることは何か、それはお客様のためになることなのかを考えてやるのが大切なのです。同じ行為をやったとしても、気持ちのない行為であったり、相手にとってうれしいことでなかったりした場合には、お客様を感動させることができません。

何よりも、私達の気持ちが相手を感動させるのですから。

20

- ◆自己責任とは何ですか
- ◆本当は他人に責任がある場合は自己責任と考えることは自己犠牲になりませんか

自己責任とは、問題が起きた時などに、ただ謝るということではなく、自分の出番をつくりだすことです。もちろん、謝ることは大切なことですが、それだけでは不十分です。問題を自分の成長のチャンスに変えてこそ、自己責任の意味があるのです。

問題が起きた時、私達は誰の責任にするかを自分で選んでいます。自分の気持ち次第で誰のせいにするかが決まり、それによって次の行動も決まります。ここで問題なのは、他人のせいにしたことは、改善できなくなるということです。なぜなら他人と過去は変えられないからです。変えることができるのは、自分と未来です。そして、自分を変えた時のみ、他人を変えることもできます。つまり、他人を変えるためには自分を変えなければなりません。

例えば、売上があがらない時、商品が売れない時にその責任をお客様にあると考えると、いつまでたっても商品は売れるようにはなりません。しかし、その責任は自分にあると考え、改善・向上のチャンスとして、商品の品質をレベルアップしたり、サービスの内容を改善したりと努力します。その結果、商品が売れるようになります。自分の行動を変えない限り、結果も変わりません。

さらに、注意しておいたにもかかわらず、スタッフが仕事を失敗した場合でも、注意するだけでなくうまくできるようになるまで、いっしょに練習してこなかった自分の支援が不足していたのではないかと考えてみましょう。そして、その日からでもいっしょに練習するようにします。そうすることでスタッフの仕事のレベルはどんどん上がっていくでしょう。

また、自己責任は出来事を改善向上のきっかけであり、前向きに自分の出番と考えることです。自己犠牲にはなりません。自己犠牲とは、やむを得ない、仕方がないという気持ちで、自分に原因があったと考えようとすることです。それはただ辛く苦しいことになるばかりです。つまり、出来事をまずプラス受信して、自分の出番にすることが自己責任なのです。

21 ◆夢のために、他のことをすべて捨てることは良いことですか

夢を実現するために、他のことをすべて捨てるかどうかは、本人の意思だけの問題です。捨てるたくないものは、捨てる必要はありませんし、捨てるでも構わないと思えることは、捨てるでも構いません。

例えば、仕事も続けたいと思いつつ、一方で全く違うもう一つ別の夢を実現したいと思えば、今の仕事を続けながら、休日などの空き時間や睡眠時間を削って(捨てる)別の夢を追いかけてもいいと思います。

ただ、夢を持ってどうしてもそれを実現したいと思えば、自然と捨てるものは増えるでしょう。睡眠時間ばかりでなく、他の趣味の時間を減らして、夢の実現のための時間を増やすようになります。つまり、夢の実現のために捨てるものが増え、夢の実現に向けて時間効率を高めていくことができます。

私達は同時にいくつもの夢を持つことができます。家族を幸せにし、友人を大切にし、お客様に喜んでいただき、仲間を支援し、地域に貢献し、日本をそして世界をより良くするなど・・・もちろん、夢をたくさん持つほど、より多くの努力をしなければなりません。

夢を持つと大切なことが変わり、時間の使い方が変わるだけなのです。

捨てるたくないものを捨てる必要はありません。大切にしたいものは大切にすればいいのです。

22 ◆最悪の状況に陥った時、どうすればよいのでしょうか
◆四面楚歌で、何もできないような時は

人生は、時としてどんなに一所懸命やっていたとしても、不測の事態に見舞われて最悪の状況に陥ることがあります。しかし、そこであきらめるのではなく、その状況を成功の糧にしてしまうことだってできるのです。四面楚歌とは、今までのやり方ではどうにもならないということであって、自分の気持ちが四面楚歌になっただけなのです。どのような状況になったとしても、できることは100万通りあります。確かに、すぐに成果が出るような方法はなかなか見つからないかもしれませんが、しかし、どんな状況であれ、前向きに締めずに取り組んでいくことで、必ず道が開けるはずですよ。

吉田松陰は投獄されたことがきっかけとなって、後に松下村塾を開き、歴史に名を残しました。西郷隆盛も島流しになった先の牢獄で、一人でひたすら本を読みつづけ、後の活躍のきっかけをつくりました。

VHSビデオは、ビクターのリストラ対策となった社員たちが創り出し、世界標準となるまでになりました。世界のトップ自動車メーカーですら、実現できなかったロータリーエンジンを実用化したのは、原爆を体験した広島の当時としてはまだ名もない東洋工業（マツダ）でした。最悪の状況を乗り越えて、不可能を可能にした例は、歴史的に見ても、ビジネスの世界を見ても枚挙にいとまがありません。いや、人類の歴史とは不可能を可能にしてきた歴史と言ってもいいでしょう。最悪の状況は、時としてそれがきっかけとなって歴史に名を残すことさえあります。

状況だけを見れば、最悪と言える状況であったとしても、前向きに生きようと思っている限り、すべてがほんとうに終わったわけではありません。

23 ◆ 自立は理想論であって、現実には無理なのではないでしょうか

確かに自立という考え方は理想論かもしれません。しかし、完璧な自立はできなくても、自立に向けて努力することはできます。そしてそれこそがほんとうの自立型姿勢なのです。

自立とは出来事をチャンスに受け止めて、他人に期待することなく、自らが率先して行動していくという姿勢です。つまり、自立の基本姿勢はどのような状況であれ、あきらめずに今できることからやることです。つまりできることがどんなにささいなことであっても、そこからやっていくことであり、実は極めて現実的な考え方なのです。「何かをやってみよう」とか「前向きに考えてみよう」という気持ちが自立そのものなのです。

一方、自立は理想だから無理だとあきらめて、すべてを依存してしまったとします。そうすると私たちは、まわりに期待するばかりで、自分からは何も行動しなくなってしまいます。もちろん、他人は自分の思いどおりにはなりませんから、不満がどんどんつのるばかりです。何事も思った通りにはならず、これからのことに対しても不安になってきます。そして、これら不満と不安がストレスを生み出し、ただ生きることすら辛い状況になってしまうかもしれません。

環境を選択することはできないこともあります。しかし、自立か依存かという考え方を選択することはどんな時でも自由です。完璧な自立はできなくとも、少しでも自立していくことで、私たちの人生の価値を変えることはできるのです。

また、そもそも理想を持つことは何をやる時にも必要なことだと思います。理想があることで、現状とのギャップから何をどのように改善していったらいいのかがわかります。つまり、理想はすべての計画を立てる元になるものです。理想を明確に描くことで、いま自分が置かれている状況からどうやって実現していくのかという計画を具体的に立案して行動することができます。理想があるからこそ、私達は改善・向上することができるようになるのです。

24 ◆どこかで息を抜くことも必要なのではないのでしょうか ◆自立は疲れませんか

一時間を長く感じる人ほど疲れやすく、一時間を短く感じる人ほど疲れません。依存する人ほど疲れ、自立する人ほど疲れなくなります。

目先の安楽をいくら求めても、一時的に楽になることはあっても継続的な安楽を得ることはできません。次々と問題がふりかかってくる。楽になりたくとも楽になれないのですから疲れてしまいます。一方、夢に向かって努力している人は、努力そのものが楽しいために疲れを感じません。

同じことをしていても、すぐに疲れてしまう人と、なかなか疲れにくい人がいます。生活のためにと仕方なく仕事をしている人と、夢を実現するために自発的に取り組んでいる人との違いです。やりたくない仕事をしている人にとって、一時間はとても長く感じるはずですが、やりたいことをやっている人にとっては、めんどろなことであったとしても、一時間などあっという間に過ぎてしまうことでしょう。やりたくてやっている人ほど疲れません。

このように自立型は精神的に充実しているため疲れることがありませんから、息抜きというのは、より集中力を高めるために必要なだけになります。

一方、依存型は安楽を求めるあまり、何をしてもすぐに疲れてしまいますから、休みを多くとらなければ、続けることはできなくなってしまいます。本心ではやりたくないのですから、無理にやろうとするほど精神的負担は大きくなってしまうためです。このような気持ちの時、一日はとても長いものと感じることでしょう。

毎日が、充実感で満され、楽しく過ごすことができる自立型は、自然にハイテンションに見えるかもしれませんが、しかし、そもそも人は肉体的に疲れることがあったとしても精神的に疲れることはないようにもできているのです。

他人からみれば、元気すぎるあまり、疲れるのではと見えることであっても、本人にとってはごく自然なことなので疲れることはありません。

25 ◆いつも時間が足りません
◆仕事ばかりやりすぎると、家庭が犠牲になりませんか

時間は誰にとっても同じですが、できることは無限です。時間の使い方は全くの自由で、どのように使うかはその人の意思によって変わります。つまり、一時間は誰にとっても同じ一時間ですが、一時間で何をするか、何ができるかは人によって違います。

一時間で読書ならば一冊本を読み終えることも可能でしょうし、アイデアを出すつもりならば、一時間で百以上のアイデアを出すこともできます。さらに、何人ものお客様に感動を提供することもできるでしょう。このように、有効に使おうと思えばいくらでも有効に使うことができるのが時間なのです。

時間が足りないと思ったらチャンスです。どうしたらもっと時間が有効に使えるか考えつけてみてはどうでしょう。今やっている仕事を一秒短縮するにはどうしたらいいのか、同じ時間で二倍の効率をはかるためにできることは、二人のお客様を同時に感動させるには、お客様からのクレームをゼロにするためにできることはないか、など。とにかく徹底的に考えてできることからやってみましょう。

だからといって、すぐに時間の使い方がうまくなるとは限りませんが、気づかないうちにきつとびっくりするくらいに効率よく仕事ができるようになっていると思います。

同じように仕事をやりすぎて、家族が犠牲になることはありません。やはり問題は時間の使い方にあります。他のことを効率良くすることで家族との時間をつくることはできるはずですが、ただし、もっと大切なことがあります。それは家族と何時間一緒にいるかより、たとえ一時間でもどれだけ家族に貢献するか、感動させるかが問題です。そこで大切なことは、家族を大切にしようという気持ちがどれだけあるかだと思います。本気で家族を幸せにしたいかと思う気持ちが家族に伝わります。

26

- ◆他人とうまくコミュニケーションがとれません
- ◆年齢差があって話が合いません
- ◆話が合わない人と信頼関係をつくるには、どうしたらいいのでしょうか

相手は信頼して支援する対象と考えてみましょう。人はその生きてきた環境や性格、経験、知識など、すべてにおいてまったく同じということはありません。

特に年齢差がある時は、共通の話題が少なく話が合わないことも多いでしょう。しかし、自分と違うものを相手が持っているからこそ、自分にはないものを相手から学ぶこともできますし、力を合わせれば自分一人ではできないこともできるようになるのです。

そのためにもまず大切なことは共通の夢を持っているかどうかです。共通の夢があれば、お互いにどうしたら実現できるかを考え、話し合う機会につながります。夢を実現するために、自分に足りないものは何かを考え、相手の意見を聞き、相手から学びたいはずはです。そして、自分が相手から話を真剣に聞いて、相手から学ぶほど、相手も同じようにこちらの話を真剣に聞いてこちらからも学ぼうとするようになります。こうしてお互いの経験や知識に共通の話題がなくとも、夢を共有することができれば、信頼関係をつくることのできるのです。

信頼関係ができるかどうかは、自分の気持ち次第なのです。年齢差があるから話が合わないと思ってしまうと、年齢差のある人とはだれも話が合わなくなってしまいます。何かのちょっとしたすれ違いで、この人とは話が合わないと思ってしまうと、それ以降、相手の話を真剣に開こうとしなくなってしまうでしょう。

違った人々が集まるからこそ、強いチームができるわけです。そのためにも、まずはお互いに夢を語り合うことから始めてみましょう。

27 ◆働き過ぎは健康に良くないのではないのでしょうか

夢を持つと働き過ぎることがなくなります。つまり夢は私たちが健康に導いてくれるものなのです。

どのくらい働くかよりも、どのような気持ちで働くかが問題です。働くことを楽しんでいる人にとっては、どれほど働いていても疲れません。楽しい緊張感がさらなる元気を体の中から湧き起こさせ、むしろ健康になって生きていくことができます。

一方、ほんとうは働きたくないと思いつつ働いている人にとっては、働くこと自体が疲れることですし、働くほど健康を蝕んでいくようになります。

両者の差は、夢あるかないかということです。オリンピックで金メダルを狙うマラソン選手は1年中、1日も休まず、1日30~50kmも練習するそうです。1カ月当たり1000km以上も走ることになり、それは東京から福岡あるいは札幌までの距離に相当します。しかし、目標もなく意思もないまま、それだけの距離を毎日走ることはできません。精神的に疲れ果ててしまうばかりでなく、健康も害してしまいます。夢を実現するために毎日走りたくて仕方がない人、走ることが何よりも楽しい人にとってだけ、毎日それだけの距離を走ることができるわけです。もちろんそれでもオリンピックとなれば負けてしまうこともあります。しかしその時にはきっとこう言うことでしょう。

「もっと練習しておけばよかった」

肉体的な疲れは、休めば直ります。人間にとってのほんとうの疲れは、精神的な疲れなのです。私達は夢を持つと、肉体的に疲れることはあっても、精神的に疲れることはなくなります。夢を持っている人は、他の誰よりも働きながらももっともっと働いて早く夢を実現したいと思っています。働き過ぎるという考えは、まったくなくなってしまいます。

働きたくて誰よりも働いている人は、きっとこう言うでしょう。

「もっと働きたい」

28 ◆思いついたらすぐに行動することと じっくり先を考えて行動することでは、どちらが良いでしょうか

どちらも良いことです。思いついたらすぐに行動するか、じっくり先を考えて行動するかは手法上の問題ですから、どちらが良いかということではなく、その時の状況に応じて使い分ければいいのです。

例えば、目の前の池で子供が溺れかけている時は、その時できることをすぐに行動することが必要です。何が最も効果があるかなどと、じっくり何時間も考えている暇はありません。その時思い付いたできることを、すぐにやってみるの方が大切です。たとえば、大声で他の救助を頼んだり、近くに浮くものがあれば、それを子供に投げて渡したり、泳ぎに自信があれば、すぐに飛び込んで助けに行ったりすべきです。同様に、目の前で何かお客様がほんとうに困っている様であれば、すぐに駆け寄ってお手伝いしましょう。

ただ、ここで注意しなければならないことは、「思いついたらすぐに」と言っても、ただやみくもに何でもやるのではなく、限られたその時間の中でも、いろいろ考えてベストを尽くすことが大切です。

また将来に向けて、世の中に貢献しようと思っている時などは、じっくり先を考えて、これから何がほんとうに求められているのかを、見極めてから行動することが大切です。

ましてや、そこに多くの資金を投入しなければならない時などは、安易にはじめるリスクを増やすことにしかありません。さらに他社には真似できないような仕事をしようとする場合には、それなりの高いレベルのノウハウが求められます。そして、ノウハウをつくるためには日々考え続けることが必要です。

ただし、じっくりという場合でも、ただ何となく時間を過ごしてしまうことがないようにしなければなりません。じっくりというのは、のんびりということではなく、とことん考えるということです。そのためにも期限を決めて、その間集中して考えるようにすることが大切です。

いずれにせよ、その場で思い付いたことをすぐに行動するか、それともじっくり考えてから行動するかは、その時々状況に合わせて使い分けるようにしましょう。

29 ◆OJTとは、何でしょうか

OJTとは、オン・ザ・ジョブ・トレーニングの英語の頭文字をとった略語です。そして、職場能力の向上や人間的成長をはかろうとするものです。

OJTのポイントは3つあります。

第一に、相手から尊敬されることです。尊敬されてこそ、すべてのことが相手に伝わっていきます。そのためには、相手が見ていないところでこそ、まず見本となって行動していかなければなりません。どんな時でも、相手の見本となって行動で示すことです。他人は自分と同じことをしますから、自分が相手の模範となって見せることによって伝えます。特に難しい状況や、緊急事態の時に自分がどう行動するかが相手にとって、とても参考になります。困難をチャンスに変えて、どのような事態であろうとも、あきらめずに道を切り開いていく姿勢を持つことが大切です。仕事を楽しみ、毎日充実して輝いて生活していくことが、まずOJTの基本です。

第二に、相手がどのようなレベルであれ、そのまますべて受け入れて、そこからの成長を考えなければなりません。相手のすべてを受け入れることを信頼と言います。信頼関係がなければ、相手はこちらの話を聞こうとはしませんから、OJTはまったく無意味なものとなってしまいます。相手がどうなのかの前に、まずこちらが信頼することが必要です。

その上で第三に、できる限りのアドバイスをするなど支援をします。アドバイスは、相手がわかる言葉で、わかるまで、わかるように伝えます。アドバイスをしたのに、相手が違ったことをしたとすれば、アドバイスの仕方に問題があったのではないかと考えるようにします。相手のせいにしてはなりません。相手のせいにするほど、相手はこちらのせいだと思うようになってしまいます。そして、できるかぎりの支援をします。どのような支援をするかは、その時必要と思ったことでかまいません。どんな支援をするかよりも、相手に貢献しようという気持ちを持って行動することが大切です。

ここでのポイントは、相手はどこまでのことができるようになったのかよりも、どれだけ以前の状態よりも、成長したのかということを中心に考えることです。

30 ◆他人と夢を共有化するためには、どうすれば良いのでしょうか

他人が自分と同じ夢を持つようになるためには、無理に夢を持たせようとするのではなく、夢を持ちたくさせることが大切です。

そのためには、まず自分が本気でやると決意した夢を持ち、どんな困難でも乗り越えていく姿を見せましょう。その姿が輝いているほど、相手も夢を持ちたくなるはずです。ここで気をつけなければならないことは、見本となつてがんばっている人が疲れていないことです。他人はこちらの姿を見て、自分がこれからどうするかを考えます。こちらが疲れていれば、相手も同じように疲れたくないと思うでしょう。しかし、こちらが疲れていれば、同じように輝いて生きていきたいと思うはずですよ。

近年アメリカの大リーグでたくさんの日本人選手が活躍しています。そして、彼等はこれまでの大リーグの常識を塗り替えようとしてきています。そんな彼等を見て、将来は大リーグで活躍したいと思う野球少年が増えているのです。しかし大リーグで活躍するためには、それこそ気の遠くなるような努力が必要です。そんな簡単には、大リーガーになることはできません。もちろんそのことも子供達は知っています。その上で大リーガーになりたいと思っているのです。つまり、夢を持つことの大切さ、そして努力することの素晴らしさを、大リーガーとなった選手たちから教えられたからです。他人と夢を共有するためには、まずは自分が夢を持ち、その実現に向けて、日々輝いて過ごしていることが必要です。夢を持って生きる姿が人を共感させ、同じような夢を持ちたいと思うようになっていきます。

そのうえで、相手と出会った時から夢を語っていくことが大切です。もし今まで夢を持っていなかったとすれば、三年間毎日百回夢を語り続ければ、夢の共有集団をつくることができるでしょう。実際には、それだけの回数の夢を語ることはできないかもしれませんが、そこまでしても夢をみんなで共有したいという決意が相手に伝わって、夢の共有者となつていただくことも可能になるからです。

31 ◆これから世の中は、どうなってしまうのでしょうか
◆私たちの会社は、どうなっていくのでしょうか

毎日、テレビのニュースや新聞、さらには口コミでさまざまな出来事や会社の動向が私達に伝えられています。うれしいことや楽しいこともあります。中にはがっかりしたり不安になったりすることもあります。世の中がこれからどうなっていくか、悲観的になるのも無理はありません。

そもそも世の中がこれからどうなっていくのかを考えるほど、心配になるだけになります。なぜならば、それは予測できないからです。たとえ、どれだけ情報を集めて予測したとしても外れてしまいます。自分がコントロールすることができない状況に置かれると、人はこれからどんなことが起こるのか心配になってしまうのです。

しかしよく考えてみると、もともとそのような発想自体に問題があることに気付くことができます。世の中がどうなっていくのだろう、と考えることは、その前提として、世の中は自分ではどうにもならないもので、自分の人生はその中で振り回されてしまうしかないと考えているだけなのです。そうではなく、どのような世の中であろうともその中で何をしようとするのか、どのように生きるのかは私たちの自由であり、そういう自分の努力次第で、自分の人生は素晴らしいものにすることもできる、と考えてみればいいのです。

つまり、これから世の中がどうなっていくかを考えるのではなく、これから世の中をどのようにしたいのかを考えるのです。環境ですら、自分の努力によって変えることができるはずだと。人類の歴史は、そのような考えを持って世の中をより良くすることに挑戦し続けた人々の歴史なのです。

こう考えてみると、これから自分の会社がどうなるのかについても、同じことが言えます。これからどんな素晴らしい会社、世の中に必要な会社、誰からも信頼され尊敬されるような会社を創ろうか、を考えてみましょう。

32 ◆これからどんな商品が売れますか
◆これからどんな会社が伸びますか

予約しなければ手に入れることができない商品もあれば、行列に並ばなければ入れないお店もあります。不況を逆手にとって、どんどん成長している会社もあります。それらは数えたらきりがありません。あらゆる業界に成長企業が存在するのです。

そして行列ができている店には必ず、他にはない価値や感動があります。価値の高い商品をつくり、お客様が感動するようなサービスを提供すれば、どれだけ不況であったとしても、結果として業界に関係なく会社は成長します。

では、どうしたら売れる商品や感動を与えられるサービスが提供できるようになるのでしょうか。他社と同じようなことをやっても、また他の人にもできることをやっても、それはできません。自分にしかできないものを創り上げる必要があります。そしてもう一つ、それがお客様にとって想像を超えた魅力のあるものでなければなりません。この二つの条件を満たすことができれば、いかなる業界であったとしても、価値の高い商品、感動を与えられるようなサービスを提供することができるようになります。

もちろん他社も一所懸命努力をしていますから、自分も中途半端な努力では他社ができないようなものを創ることはできません。しかし、現実には毎日努力して進歩し続けている会社はほとんどありません。ですから、努力することを難しく考えるのではなく、毎日一歩ずつより良くしていくことを、あきらめずに続けていけばいいのです。そして、その地道な努力こそが、誰にもできないようなものを創る上で、最も大切なことなのです。

そこには、マニュアルも名案もありません。本気でとことん考え、すべての失敗を糧にして努力しつづけた者達だけが、未来を切り開いていくことができるのです。

33 ◆社員やアルバイトがすぐに辞めてしまいます
◆人手が足りなくて困っています

仕事は本来、みんなで楽しむものなのですが、それを楽しむことができなくなってしまうことがあります。そして、みんなが仕事を楽しむことができなければ、せっかく集まった仲間もすぐに辞めてしまうことになるでしょう。人は苦しいだけでは、ずっとそこに居ようとは思いません。そのような状況では、新たなメンバーを集めることも難しくなってしまいます。そればかりか、みんなが仕事を楽しまない限り、最低限の努力しかしようとはしませんから、売上を伸ばすこともできなくなります。このようにすべてが悪循環となっていくます。

このような状況になった時、その根本的な原因は、どこにあるのでしょうか。それは、自分自身がどのような気持ち、姿勢で仕事に取り組んでいるかにあると考えてみましょう。そう考えることができれば、解決する道がすぐに見えてくるはずです。社員やアルバイト、さらには社会に問題があると考えても何も解決しません。

つまり、自分が何よりもまず、夢を持って毎日お客様や地域のために仕事をすることを楽しむことです。例えば、お客様から何かを求められれば、「ありがとうございます。私の喜びです」と言って、心の底からお客様に貢献できることを楽しみます。

みんなが見ています。「あんなに楽しいのなら、私もやってみようかな」、「私もあんな人みたいになりたいな」など、自分が楽しんでいる気持ちは、きっと伝わります。そして、みんなが「休むより仕事が好き」、「毎日会社へ行くことが楽しみだ」と思うようになれば、辞めてしまう人などいなくなるに違いありません。

さらに、そんな仲間が構成された会社やお店に来られたお客様の中から、「是非、私も仲間に入れて下さい」と申し出があるはず。それこそ、どんどん勝手に仲間が増えて、人手が足りなくて困るなんてことはなくなります。

人の問題で悩んだ時は自分を変えるチャンスなのです。

34 ◆ルールを守らないお客様に対しては、どうしたらよいでしょうか ◆困ったお客様に対処する方法は

困ったお客様と考えるのではなく、自分達の足りないところを教えてください。すばらしいお客様と考えてみましょう。相手のせいにして、相手に強制しようとするのではなく、自分達の成長のキッカケに変えてしまいましょう。

例えば、いつもお客様がトイレを汚してしまう場合には、もともと汚れていたために「汚してもかまわないだろう」と思わせてしまったのかもしれませんが。いつもピカピカにしておけば、お客様も大切に使って下さるはずです。

ところが、トイレを汚されることを無理に辞めさせようと「トイレ汚すな！」と貼り紙をしたとします。さらに、トイレに入ろうとするお客様に対して、「トイレは汚さないで下さい」と一方的に言えば、命令されたようで良い気分はしないでしょう。もし張り紙をするならば、「いつもきれいにお使いいただきありがとうございます」と貼り紙をして「どうぞ自由にお使い下さい」と言うと、汚す人は少なくなるそうです。

また、親子連れのお客様がいらっしゃった場合、航空会社では小さなお子さんのために、簡単に組み立てられるパズル式の飛行機を渡してそれに熱中させたり、とってもやさしい笑顔で話しかけて安心感を与えるたりすることで、他のお客様の迷惑にならないようにしています。楽しいことがあって、安心できる場所では、騒ぐ子供はいないのでしょう。

また、ある飲食店では、壁いっぱいマンガ本を用意しておいて、お客様が少しでも長くお店にいられるように配慮したところ、店内が静かになったばかりでなく、いつでも混んでいるように見えて、次々と新たなお客様が来られて繁盛したそうです。いつもお客様で一杯になっているお店って、行ってみたい気持ちになるんですね。

お客様がどうしたらお店で楽しんでいただけるのかを考えることって楽しいですね。いろいろアイデアが出てきたら他のお店にも知らせましょう。きっとまわりの人たちからも一目置かれるようになるかもしれません。楽しませることを楽しんでいない時に、それを知らせるために、わざと困ったお客様になろうとしてくださっているのかもしれませんが。困ったお客様に感謝したくなりますね。

35 ◆自信を持ち過ぎると、過信になるのではないのでしょうか ◆自信と過信の違いは何ですか

自信とは努力することで、過信とは手を抜くことです。自信を持つほど、努力しますから、大きな成果につながります。しかし過信は努力をしませんから、成果につながることはありません。自信と過信は、似たような意味合いと誤ってしまいがちですが、まったく正反対のものなのです。

自信とは、努力すればできると思い込むことです。つまり、自信を強く持つほど努力するようになり、他人に対しても謙虚になることができます。そして夢を持つと、私達は自信を持つことができるようになります。

過信は、努力せずともできると思い込んでしまうことで、手を抜いてしまい、結局は何をやってもできなくなります。しかも他人に対しては傲慢で、他を威圧しようとします。つまり、弱い者ほど過信する傾向にあります。

とはいえ、過去にできたことについて私たちは過信してしまう傾向があります。今までできたのだから、努力をしなくとも次もできるはずである、と。そしてこれこそが、最も気をつけなければならないことなのです。できると思っていることが、大きな失敗をする要因の一つなのです。能力や技術はあったとしても、集中力を欠いた場合には、それらを発揮することができなくなってしまいますからです。ライオンはウサギを仕留める時にも全力を使う、と言われます。どんなに慣れたことであっても、常に初舞台の気持ちで取り組むことが大切です。

一方、自信は努力すれば何でもできると考えることですから、全力で取り組むことが前提となります。自信を持つほど、難しいことにもチャレンジできるようになりますから、どれほど自信を持ったとしても持ち過ぎることはありません。つまり、自信が過信になる時は、夢がなくなった時です。ここまでくれば十分だとか、何でもできるようになったとか思うことで過信が生まれてきます。

夢を持つ限り、過信になることはありません。

夢に向けて、自信を持って努力をしていきましょう。

36 ◆忙しい時は余裕がなくなってしまう そんな時は、どうすればいいでしょうか

忙しくなりすぎると、私達はあわててしまって、心に余裕がなくなってしまうものです。あれもしなければ、これもしなければ、と思っているうちにどんどん時間ばかりが過ぎてしまい、時計を見るたびに、ますますあせる気持ちが強くなっていきます。そして、そういう時に限ってミスが次々と起こります。普段ならば起こらないようなミスが……。そして、さらにあせるようになってしまいます。

しかし本来、忙しいことと精神的な余裕とは無関係なものです。「忙しいと余裕がなくなる」というのは、「忙しくなることは余裕がなくなること」と、あらかじめ思っていたからそうなただけなのです。たとえば、忙しいことは待ち望んでいたうれしいことである、と考えてみましょう。忙しくなるほど、早く夢が実現できると考えてみると、忙しいことが楽しいことで、余裕がなくなることにはならなくなると思います。

反対に、はじめてお店を開いた時、まったくお客様がいらっしやらなかったとします。

暇で、何もすることがないまま、時間だけが過ぎていく。こんな日は、一日がとても長く感じることでしょう。いつになったら、お客さまがやって来て下さるのが気になって、「暇なのに余裕がない」というような気持ちになるのではないのでしょうか。

それでもいらっしやったお客様一人ひとりに、一所懸命接していきます。そしてある日、朝からお客様がお店の前に列をなして並んでいた光景を見た時、仕事が忙しくなることをうんざりする気持ちになる人はいないでしょう。それこそ、忙しいことがどんなにかうれしいことに違いありません。そこには、テキパキと仕事をこなす笑顔が絶えない自分があるはずです。

忙しいことを待ち望んでいる人は余裕があり、忙しくなることを待ち望んでいない人は、忙しくなるほど余裕がなくなります。

37

◆人が成長するのを待っていたのでは、時間がかかり過ぎて仕事に支障が出ます。管理もしていかないと仕事にならないのではないのでしょうか

実は管理をする、つまり相手をコントロールしようとするほど、人は育成できずに業務に支障が出てしまうものなのです。

強制や命令によって人を動かそうとするほど、相手は仕方なくやったり、見ていないところではさぼったり、さらに言われなければやらないということになってしまいます。そして相手は自発的に集中して真剣に取り組まないために、次々とミスも起こしてしまいます。

また、せっかく仕事を覚えたころに、「もう疲れました」と言って仕事を辞めてしまうことにもなりかねません。そうすると、また人員を補充しなければならなくなり、採用のための多大な労力と費用がかかってきます。それによって新たなメンバーが加わったとしても、また一から仕事を教えていかなければなりません。これでは、無駄なコストがどんどん増えていき、経営効率は悪くなっていくだけになってしまうでしょう。さらにお客様へ価値と感動を提供することに会社のパワーを集中することができなくなって、売り上げも落ちていくことになります。

強制や命令によって人を動かそうとしても、その時だけ人がこちらの思い通りに動いているように見えるだけなのです。その瞬間の効率だけを考えるあまり、その背後で会社は次第に蝕まれていくことに気が付かなくなってしまいます。だんだんと会社全体が閉塞感に満ちた暗い雰囲気になっていくことでしょう。そして、さらに困ったことに、お客様もそれを感じ取ってしまいます。すべての商品サービスは、それを提供する側の思いが形になって伝わってしまうためです。強制されて仕方なく作ってもおいしい料理はできません。イヤイヤつまらなそうに、あいさつをされてもうれしくはありません。

もちろん仕事の段取りとか、マニュアルなど手法上の管理は必要です。効率を高めたり、レベルを維持したりするための管理手法は、やる気のある人々が使うことによって、より多くの価値と感動を提供することができるようになるのですから。

38 ◆人の募集、採用はどのようにすればよいのでしょうか

募集しなくても、社員やアルバイトの希望者が殺到するようにすれば、人の採用で困ることはなくなります。

誰もが「この会社で是非働きたい」、「1週間に1時間でもいいから、一緒に仕事をしてみたい」と思うような職場をつくりましょう。

そのためのポイントは、いま実際に働いている人々が、みんな楽しそうに輝いているかどうかです。同じ夢に向かって、一人ひとりが自発的に行動しながら、お互いが信頼し助け合っていれば、自ずと一緒に働きたいという人は集まってくるはずです。

それは、今働いているスタッフや社員の関係者であったり、お客様であったりと、身近な人々とのつながりの中で集まります。

しかし身近な人々との関係で集まってこないというのであれば、職場そのものの在り方、一人ひとりの仕事に対する意識そのものを見直さなければ、採用の苦勞はずっと続くと思います。

そもそも募集・採用しなければならなくなったこと自体に、根本的な問題があるかもしれません。募集・採用は外に目を向けるよりも、まず内へ目を向けて、今働いている人々が輝いているか、日々接しているお客様が喜んで下さっているかから見直すチャンスです。

39 ◆人生の価値は、お金ではかるものですか ◆人生の結果とは

いったい、人生の価値とは何なのでしょう。早く出世をすることや、たくさんのお金を得たりすることが、人生の価値であり、生きている証なのでしょう。「出世に響くぞ」「収入が減るよ」とかいう言葉を聞いて、私たちは人生の価値を思い出し、本当にやる気になるのでしょうか。

出世とかお金は、人生の価値をはかるものではなく、人生の価値を生み出すための手段の一つにすぎません。つまり、人生の価値とは、どれだけ他人や社会に、価値と感動を与えることができるかです。その人がどれだけ他人や社会に貢献して、感謝される存在であったかが、人生の価値であり、その人が生きてきた結果なのです。

近年、ボランティアをしようという方々が、とても増えています。一般の社会人ばかりではなく、学生、主婦、定年退職者など職業や年齢などに関係なく、多くの方々が地域や社会のために自分ができることを提供しています。そして、そのような方々のほとんどは、そこに自分が生きている価値を見出しているのです。自分が誰かの役に立っていると感じることは、自分の人生に意味を感じるようになるからです。

それはどんな職場で、どんな仕事に携わっていたとしても同じです。すべての仕事が、他人のために商品やサービスを提供している以上、私達は一つひとつの仕事を、どのような気持ちであるかが、結果としてその人の価値になります。たとえどんな小さな仕事であったとしても、私達の気持ち次第で、人生の価値を実感することができるのです。目の前のお客様に喜んでいただいたり、感謝の手紙をいただいたりすることによって、価値を認識することが可能です。そうすると、毎日がとても楽しくすばらしいものになります。

人生の価値は、日々の生活の中で、どれだけ他人に貢献しようという気持ちを持って、行動してきたかで決まります。何か大きなことをするというよりも、どのような気持ちで生きていくかが問題なのです。

人生の結果とは、自分の人生が終わる時すばらしい人生だったと、笑顔で言えることだと思います。

40

- ◆少し心配なのですが、学歴はなくても夢は実現できますか
- ◆経験も知識もないのですが
新しいことにチャレンジすることは可能でしょうか

夢を実現することができるかどうかと、自分が今置かれている状況とは全く関係ありません。どのような状況であれ、そこから夢を実現するためにできることを考えていけばいいだけです。

学歴や経験、知識などがなくても、夢を実現することができます。そのために大切なことは、いかなる困難を乗り越えても、夢を実現すると決意しておくことです。なぜなら、新しいことをはじめる前に「できるかできないか」を考えた場合、結果としてはすべて「できない」という結論になります。それは考えるほど、問題がたくさん見つかってしまうからです。そして、問題が見つかるほど、それらができない理由となってしまいます。自分が過去にできたこと以外は、すべて「できない」ということになります。

新しいことをはじめる時に大切なことは、「できるかできないか」を考えることではなく、「やるかやらないか」「やりたいのかやりたくないのか」を決めることです。そして、「やる」と決めたらどんな困難があろうとも、たとえ失敗を続けたとしてもそれらをすべて糧にして、あきらめずにチャレンジし続けることです。

過去の歴史に名を残した人や、一流のスポーツ選手や芸術家、文化人、世界的な起業家などを調べても、生い立ちや学歴などとは関連性を見出すことはできません。すべては、自分の努力によって道を切り開いてきた人々ばかりなのです。

ある成功者は、次のように言っています。「まわりの人々は、私にあらかじめ能力があったからだとか、運が良かったただけだとか言っている。けれども、能力はだれにでもあるもので、それを活かす努力をどれだけしたかが問題なんだ。運も努力でつかみとるもので、何もしないままいくら待っても運はやってこない」

すべては自分の努力次第なのです。

41 ◆人に何かを頼んではいけませんか ◆依存と依頼はどう違うのですか

依存とは、自分が楽をするために他に期待することです。依頼とは、最大の成果を出すためにやるべきことを分担することです。つまり、依存は姿勢で、依頼は手法です。

私達は、目先の安楽を追い求めようとする強い欲求を持っています。その欲求に流されると、自分が努力をするよりも他に依存するようになります。自分なるべく努力をしないで済むようにして、何でも他に求めるようになってしまいます。このような姿勢を依存型姿勢と呼びます。依存型姿勢でいると、いつも相手や状況に期待、つまり思い通りにしようとするのですが、結果として思い通りにならず不満となって自分にかえってきます。また、自分が楽するために依存型姿勢では、他人に責任があると考えます。そして、他人を変えようとしますが、自分の思いどおりに他人が変わらないために、その不満が蓄積されてストレスになります。

一方、相手に何かを依頼することは、1つの手法であって姿勢ではありません。状況に応じて自分が一人でやるか、相手と分担してやるかは選択していけばいいだけです。ただ相手が依頼を断った時、それは相手が悪いと考えると、それは依存型姿勢になります。反対に相手が断った時に、それは自分に原因があったと考えることが自立型姿勢です。依頼した時の姿勢が、依存型なのか自立型なのかが問題です。

ここで相手が依頼を断った時に、どう考えたらいいのかを自立型で考えてみましょう。まず、自分が過去に相手から依頼された仕事を、きちんとやってきたかどうかを反省します。仕事を依頼された時に、喜んで引き受けて、見本となって示してきたかどうかを見直すのです。そして相手を信頼し、常に支援する姿勢で接してきたかどうかも見直します。なぜなら、人は信頼している人から依頼された時にだけ、本気で一所懸命に取り組むからです。そして次に依頼の仕方に問題がなかったのかを反省します。事態を正しく伝えることができていなかったのか、準備が足りなかったのか、自分自身に問題があったと考えて、より共感を得るような伝え方ができるようにレベルアップしていきます。

42 ◆思わずカッとなって他人のせいにしてしまった時に どう対処すればよいでしょうか

自分に原因があったと反省して、素直に謝りましょう。そしてこの出来事をきっかけにして自分自身を成長させ、より強い信頼関係をつくるキッカケにしましょう。

他人と信頼関係を取り戻すためには、まず自分自身に原因があったと考えることが不可欠です。例えば、相手がこちらの指示通りにやらなかったためにミスを犯したとすれば、こちらの指示の仕方に問題があったと考えます。つまり、指示通りやらなかった場合にどんなことが起こるかを具体的に示さなかったことに原因があるのであって、相手には申し訳ないことをしたと考えてみます。

さらに、普段から自分の発言と行動が一致せず、そのために相手から尊敬されていなかったために、相手はいいかげんな気持ちで聞いていたかもしれないと考えて、自分自身の言行一致を心がけるようにします。

いずれにせよ、こちらにほんとうの原因があると考えることが必要です。すぐにでも、いま相手がいるところに行って、謝りましょう。どれだけ心の底から謝ることができるかで、その気持ちが相手に伝わり、相手の気持ちも穏やかになると思います。もちろんそれは相手次第ですから、謝ったからといって、すぐに相手もわかってくれるとは限りません。しかし、それでも謝ることは必要です。

もともと相手のせいではなかったのですから。

人は依存型に流される傾向がありますから、思わずカッとなって、他人のせいにしてしまうこともあります。しかし大切なことは、そういうことがあったにしても、その時から自分は本来どうありたいのかを見直し、自分自身を改善・成長させていこうと、努力する姿勢を持つことです。

「今まで」より「今から」を大切にしましょう。失敗をしたことのない人はいません。その失敗を未来に活かす人と、無駄にしてしまう人がいるだけなのです。失敗は自己の責任において反省し、その時点から同じことをしないように注意して、自分の足りなかったことを改善していけばいいのです。

43 ◆上司は私のやっている仕事の難しさをわかっていません

自分がとても難しい仕事を忙しくやっているにもかかわらず、さらにできそうもない仕事を、半ば強制的に指示してくる上司には、閉口してしまいますよね。自分ではやろうとせず、めんどろなことは人任せにする。いくらこちらの仕事の難しさを説明しても、わかってくれないどころか、何か一言でも反論すれば、威圧的な態度で接してきたり、無視されたりする。まったくひどい上司がいますよね。

実は先日、私はそのような上司とお会いしました。そしてその時、

「あなたは自分が楽することばかり考えて、難しい仕事を一所懸命にやっている部下やスタッフのことを、全く理解していないのではないですか。なぜ、もっと理解してあげないんですか！」と、私は問いました。すると、次のような返事が返ってきました。

「本当に申し訳ございません。実はスタッフには、はっきりとは言っていないのですが、みんなを他のどこの会社で働くよりも、成長させたいのです。心の中では、こんなに難しいことをやらせてもできるだろうか、と心配になったり、こんなことを言ったら嫌われるかもしれない、と思ったりしているのですが、それでも任せてやりたいのです。そして最後には、心の底からみんなの成長と一緒に喜びたい。今は自分がどんなに嫌われ者になっても、みんなのために無理なことを言おうと思っています。もし何か問題が起きたとしても、その責任は最後にはすべて私が取ります。上司として、リーダーとして、やらなければならない最も大切なことは、みんなを人間として成長させてやることですから」

問題は私達が出来事をどう受け止めるかなのです。同じ出来事であったとしても、困ったことにもなればうれしいことにもなります。うれしいことだと前向きに受け止めて、自分の成長の機会にかえていくことを、プラス受信といいます。前向きに受け止めることができない出来事はありません。たとえ自分に降り掛かるすべての出来事を、前向きに受け止めることができなくとも、一つでも多くの出来事を前向きに受け止める努力をすることはできます。そしてその努力が、その後の自分の人生を大きく変えることになるでしょう。

44

- ◆メンターは良いことだとわかっていてもできません
- ◆相手を優先したいと思っても
どうしても自分の都合を優先してしまいます

それが普通です。それはいけないことではないのです。どんなに優れたメンターであっても完璧な理想のメンターはいません。ほとんどの場合、人は自分の都合を優先して考え行動しています。ただ、ここで問題なのは、自分の都合で考え行動することの割合なのです。自分の都合を9割優先する人もいれば、8割の人もいます。しかし、この一割の差がたいへん大きな差なのです。

もともと人間社会においては、すべてがわずかな差なのです。時には、偶然ともいえるようなわずかな差が、とても大きな差になることもあります。例えば、オリンピックで金メダルの人と、銀メダルの人、銅メダルの人との差は、どれほどのものでしょうか。そこでは100分の1秒の差しかないこともあるのです。私達からみれば、それはまさに超人同士の比較であって、どちらも大変な能力を持っている人々であることには変わりありません。確かに、正確に機械で計れば100分の1秒の差なのかもしれませんが、私たちから見ればみんなに金メダルをあげたくするような人々でしょう。しかし、オリンピックではその100分の1秒の差が、金・銀・銅を分けてしまいます。

ビジネスの世界においても、売れている商品と売れていない商品の品質やデザインの差はわずかですが、売り上げはまったく違ってしまいます。場合によっては、10倍以上の売上の差になることもあります。

すべては、わずかな差なんですね。比較をすればわずかな差であったとしても、その結果は大きな差になってしまいます。そして、それはわずかな意識の差からはじまります。わずかな意識の差がわずかな努力の差につながり、それがわずかな商品の差になっていくのです。

自分がメンターになろうと思って、できることから始めるだけでいいのです。実はもうすばらしいメンターとして相手からは見られていることでしょう。大切なことはできるかできないかよりも、やってみようと思うかどうかなのです。

45

- ◆メンターとなって自ら率先して努力しているのに、わかってくれません
- ◆若いスタッフがいます。しかし、何度言ってもわかってくれなくて困っています

こちらがやってみせても、何度言ってもわかってくれない人に会うと、うんざりしてしまいます。しかし、メンターになるにあたって気をつけなければならないことは、メンターになれば相手がわかってくれると考えるのではなく、わかってくれない人がいた場合でも、メンターでありつづけようとする気持ちを維持することです。わかってくれない人がいることを、自分がどのように受け止めて、次にどうつなげて考えていくかが問題なのです。

メンターはわかってくれない人がいた場合に、まず年代や経験も違えば、そもそもわかってくれないものと、どこか自分の心の中で思ってしまったことがあったのではないかと反省します。自分の思い込みに問題があったのかもしれません。そもそも、自分が相手を信頼して受け入れてこなかったのかもしれません。このように相手に問題があるのではなく、自分自身に問題があると考えてみましょう。そうすることで解決の糸口が見えてくるはずですよ

また、相手が自分に対して言ってきたことに対して、どれほど自分が理解してきたかを反省します。相手は自分と同じことをしているだけかもしれません。自分がこれまで、どれだけ相手の見本になってきたのか、相手から尊敬されてきたのかを見直す機会にします。

今後はまず、信頼関係を築くことから始めましょう。そのためには、自分から相手がわかってくれないことを受け入れなければなりません。わかってくれない相手を、まずこちらが信頼して受け入れるからこそ、相手もわかってくれる準備ができるのです。

その上で、普段から相手のためにできることを支援していきましょう。さらに、相手がわかる言葉でわかるように説明したかどうかを振り返って、自分の話し方も改善していきましょう。

わかってくれない人が、自分を育ててくださるんです。

46 ◆社員やスタッフが素直に現状を報告してくれませんか どうしたらいいのでしょうか

一事が万事、これこそ自分が成長できるチャンスです。

このような場合、相手に対して報告させることを強要するのではなく、相手が自分から報告したくなるような気持ちにさせることが大切です。そのために、なぜ現状を報告してこないのかを、こちらに原因があるものとして考えてみましょう。

まず考えられることは、何のために仕事をし、何のために報告するのかという夢を、相手と共有化してこなかったのではないかとことです。夢を実現するためには、報告することがどうしても必要であると、相手も考えていれば、必ず真っ先に報告してくるはずですが。夢を明確にして、自ら率先してそれを実現する努力をしながら、毎日夢を語るようにしましょう。

次に考えられることは、自分と相手との間に信頼関係がないということです。信頼関係がないと、報告することが必要だとわかっていても、わざと報告してこないことがあります。その場合には、自分が相手を心から信頼しているのかを、もう一度心の中で問い直してみましょう。相手のせいにしたことがあったり、相手に対して不満を抱いていたりすると、相手もこちらのせいにしたたり、不満を持っていたりします。自分が持つ不満と、相手が持つ不満は常に一定ですから、まずは自分から相手に対して不満を持たないようにしなければなりません。

さらに、相手にとって報告することが自分のメリットにならないと考えている場合もあります。その場合には、報告そのものをはじめから拒否します。その理由としては、過去にきちんと報告したことがあるにもかかわらず、無視されたり、逆に怒られたりしたことがあるのかもしれませんが。悪い報告をして怒られた経験のある人は、良い報告しかしないようになってしまいます。そのような時は、悪い報告ほどより夢を実現するために重要なことだと、相手に感謝して喜ぶようにしましょう。そうすることで、相手は悪い報告から真っ先に報告してくるようになります。

相手がきちんと報告しない原因は、自分にあったのですね。

47 ◆競争相手がいるからこそ、やる気になるのではないのでしょうか

競争相手がいるとやる気になりますね。なぜなら、競争相手は自分の未熟さを教えて下さる見本ですから。

打ち負かすために競争相手がいるのではなく、自分の見本として常に競争相手が身近にいることが大切です。常に競争相手がいることで、私たちは自分に甘えることなくチャレンジ精神を持ち続けることができます。競争相手は自分を成長させて下さいます。

米国のメジャーリーグで、歴史を変えるホームラン競争が展開されました。二人の強打者が、前人未到の競争を繰り広げたのです。マクガイヤ選手とソーサ選手です。彼等はお互いにホームランを競い合う最強の競争相手として、試合期間中はずっと励まし合っていました。そしてとうとうマクガイヤ選手がホームランの世界記録を塗り変えた時、彼は「自分一人でこの記録ができたのではない。ソーサ選手と二人で、この記録を出したんだ」と記者会見で言っていました。競争相手がいなければ、自分は歴史を塗り替えることはできなかつたと、感謝しているのです。

競争相手は自分の努力がまだまだ足りないことを、特に自分が気を抜いている時に教えて下さいます。そしてそれは相手にとっても同じことがいえるのです。つまり、競争相手がいることで、お互いがどんどん成長していくことができるのです。

そもそも私たちは何のために競争するのでしょうか。それは一流・本物になるためであって、相手に勝つためではありません。ビジネスで一流・本物といえは、顧客や社会に価値と感動を提供することができるようになることです。

だからこそ、常に自分よりも一歩先にいてもらえるように、支援しなければなりません。競争相手もどんどん強くなって、いつでも一歩先にいていただくのです。そして、お互いが一流・本物になるほど、社会をより良くすることができるようになります。

ただ、身近にそのような競争相手がいない場合でも、心配することはありません。ほんとうの競争相手は、誰にでもとって身近なところにいます。それは昨日の自分です。

48 ◆メンターの集団になるためには
◆相互に励まし合えるようになるきっかけは何ですか

みんながお互いに助け合い励まし合って、相乗効果を高めていくことができる相互メンターグループは、まさに理想の組織です。そしてそのような組織をつくるためにしなければならないことは、自分自身がまず見本となって行動し、他の人々を支援することです。

相互メンターグループをつくるきっかけは、自分以外にはありません。まわりがどうかではなく、まず自分がどうするかで考えてみましょう。自分がどうするかでまわりも変わっていくからです。自分がどこまでメンターになれるかによって、相互メンターグループが早くできるかどうかが決まります。

もちろん協力者を募ってもかまいません。同じ志を持つ者がいれば、私たちはより大きな勇気を持つことができます。そしてメンターとして一人一人支援していきます。それを徹底的にやってみましょう。そうすると面白いことに、支援された人はそのレベルに応じて他の人を支援するようになります。人は支援されるほど、自分も支援者にもなっていくのです。相互メンターグループができていなかったとすれば、それは支援されることがなかったからで、誰かが支援をはじめると、次々とその姿勢が回りに感染していきます。

ただし、こちらが支援したからといっても、すぐに相手も支援するようになるわけではありません。それはいわばコップに水を注ぐように、あるレベルに達するまでは相手は全く反応してくることはないでしょう。しかし、コップの中の水がいっぱいになれば、後は注いだ分だけあふれ出てくるようになります。コップの大きさは人によって多少の違いがありますが、どんなコップであれ、それは時間の問題です。ですから、とにかくまずはこちらからあきらめずに徹底的に支援していくことです。

さらに、支援すればするほど、自分自身やチーム内に、支援のノウハウが蓄積されています。どうすれば相手がやる気になるか、状況に応じてどのような手法が効果があるかなど、いずれ他のメンバーにとっても必要となるノウハウを、蓄積することができるようになります。

自分からまず支援をはじめると以外には道はありません。出番ですね！

49 ◆自分が相手から尊敬されているかどうかは、どうしたらわかりますか

相手が自分の言うことを聞かない時は、全く尊敬されていないと考えていいでしょう。相手がこちらの言うことを聞いて行動している時は、尊敬されているかもしれません。ただし、相手が嫌々やっていたり、言うことを聞いている振りをしたりする時は、やはり尊敬されていません。さらに相手が自分の言うことを聞いて、それ以上の行動をしている時、ほんの少し尊敬されていると言えるでしょう。さらに、こちらが何も言っていないにもかかわらず、相手がこちらの意を察して行動している時、やや尊敬されていると言えるでしょう。そしてさらに、自分がまったく予期していないところで相手が想像を越えた行動をして、その素晴らしさに感動させられて涙が出てきた時、尊敬されていると言ってもいいでしょう。

相手の行動を見てこちらも尊敬したいと思えるような時、自分が相手からも尊敬されている状態にあると考えることができます。身近な関係において、尊敬とは相互に感じるものなのです。

ただし、真に尊敬されるべき人々は、自分がどれだけまわりの人々から尊敬されていたとしても、まだまだ尊敬されるような人間ではないと考えています。

それはもっともっと高い次元の存在を目指しているからです。

その意味ではこれさえやれば尊敬されるという行動や、こう言えば尊敬されるという言葉があるわけではありません。尊敬される、と言うのは尊敬されるような生き方をしているということなのです。

その意味では、自分が尊敬されていると思った時点で、尊敬に値する人物ではなくなっていると考えていいでしょう。自分が尊敬されていると思うこと自体が、尊敬されるような人物ではなくなっているのですから。尊敬されるべき理想の人物を目指して、常に成長していくからこそ、まわりの人々から尊敬され続けるのです。

50 ◆自分を变えるキッカケは、どうやってつくったらいいのでしょうか

夢を持って本気で達成しようと思っただけの時、自分はすでに変わっています。

「変える」というのは夢を達成するためであって、ただ今と違う人間になろうとしても変わることはできません。変わる目的がはっきりしていなければ、変わることはできないからです。どんな風になるかよりも、何のために変わるのかが大切です。つまり、夢を具体的に描いて、それに向けて毎日少しずつ自分を成長させていくことが、自分を変えることとなります。「変わる」というのは、変わろうとして変わるものではなく、結果として変わっているものなのです。

夢を実現するためには、大きな困難や障害を乗り越えていかなければなりません。そのためには、継続的な努力によって、自分自身を変化・成長させ続けていくことが必要です。

本気で夢を実現しようと思った時、その努力が自然にできるようになります。つまり、自分を変えることに無理がなくなり、むしろ夢に近づいていく実感があるほど、変えることが楽しみにさえなっていくことでしょう。そして変わることが楽しく感じるほど、どんどん変わっていきます。そういう時は、本人にとっては変わることが当たり前になっているために、もしかすると変わっていることが実感できないかもしれません。しかし、まわりの人々から見れば、会うたびにどんどん変わっていくことが感じられるはずです。まわりから見れば、猛スピードで変化しているように見えることでも、本人にとっては、全く自然にやりたいようにやっているだけなのです。

夢を持つと、どんどん自分が変わっていきます。変わるキッカケは夢を持ち、それを実現することを決意することなのです。

51 ◆「尽くす」ことの本質は何ですか

相手に喜んでいただくことを喜ぶことです。すばらしさを実感することです。

「尽くす」「貢献する」「支援する」ことは、人間として生きる究極の目的であると言ってもいいでしょう。自分が他人のために努力したことで心から感謝された時、私達もほんとうに心の底から感動を味わうことができるからです。

「尽くす」ことの本質は、まさに他人とともに生きること、そのものなのではないでしょうか。

私たち人間には、目先の安楽を求め、自分さえ満足できれば良いといった強い欲求があります。それは人間としての生命体を維持する上で必要な欲求ですから、それ自体に問題があるわけではありません。この欲求は人間のみならず、すべての動物が生まれながらに持っている欲求であり、それを安楽の欲求(または動物的欲求)と呼びます。

しかし、人間がこの欲求だけしか持っていなかったとすれば、他の動物と何ら変わりのないものになってしまいます。今のような経済社会、人間社会は成り立ちようもありません。自分の利益のためだけに奪い合い、殺し合うだけの社会になっていたでしょう。もちろん、長い人類の歴史の中では、そのような時代もあったかもしれません。しかし、現代社会は自分が社会に価値を提供することで、その結果、売上げや報酬となって、自分に返ってくるという基本原則があります。

さらに、私たち人間が他の動物と根本的に違うのは、他に尽くすことによって充実感、感動を得ることができることです。他に貢献する夢を持ち、その実現に向けて努力することの大きなやりがい、生きがいを得たいという欲求を充実の欲求(または人間的欲求)と呼びます。この欲求があるからこそ、私達はお互いに「尽くし合う」ことができ、そこから人間だけが得ることのできない、生きている実感、つまり感動を得ることができるわけです。

「尽くす」ことの本質は、私たちが現代社会で生きていくことのみならず、人間として最も人間らしく生きていくことに他なりません。仕事をただ生きるためではなく、「尽くす」ためとするならば、自分の人生がとてもすばらしいものになるのではないでしょうか。

52 ◆みんなで夢を持ってがんばっていますが、休みもなく
最近みんな疲れぎみで、その姿を見ると心が痛みます

みんなで力を合わせて努力しても、休みもなく頑張り続けていれば疲れてしまうこともあります。いくら自分が先頭に立って努力していても、まわりが疲れている姿を見ると、心が痛むのも無理はないと思います。

しかし、努力をするとだれでも疲れてしまうのでしょうか。努力をしているにもかかわらず、いつも元気な人もいます。休みもなく働いているにもかかわらず、休みたくないと言って努力し続けている人もいます。私の知人でプロ囲碁棋士になった方がいます。お父様もプロ囲碁棋士で、自分もそうなりたいと思って、小さな頃からがんばってやってきたそうです。そしてある日、将来はプロになりたいとお父様に言ったところ、次のように言われたそうです。

「プロになりたいのなら、一つだけ条件がある。それが守れるのならプロとしてやっていけるだろう。守れないと思ったら、プロはあきらめろ」

その条件とは、プロになった日から一生涯休みを取るな、ということだったそうです。ところが彼はこんなにうれしいことはないと思って、喜んでお父様の提示した条件を受け入れたというのです。どうして、そんなことができるのでしょうか。その理由は、「夢がある人は疲れない」からです。どうしても達成したいという夢がある人は、努力することが楽しみになってしまうのです。お客様の笑顔を見たいと思って、お客様のために尽くし、そして毎日お客様から笑顔で感謝されている人は、疲れを感じることはなくなっていきます。

しかし夢もないまま、ただやらなければならない、生活のためには仕方がないといった理由では、努力するほど疲れてしまうことになります。働くことそのものが、できればやりたくないものになってしまうためです。そして自分が努力を続けることは疲れることだなどと思ってやっていると、まわりのみんなも疲れていくことになります。まわりが疲れているのを見れば、心も痛むばかりでなく、なおさら自分も疲れていきます。そんな時は、夢を確認しましょう。そして、自分が夢を持って努力することを楽しむようにしましょう。みんなの疲れた姿は、実は自分が夢を忘れていることを、教えてもらっているのですから。

53

- ◆自分が何でも率先してやると、まわりは楽をしてしまうのではないですか
- ◆自分がんばっているのに、まわりはがんばってくれません

「他人は鏡」と考えてみましょう。

では、自分が率先してがんばっているのに、まわりが楽をしようとしてがんばってくれない時は、どのように考えたらよいのでしょうか。

「他人は鏡」なのですから、自分がまずがんばればまわりの他人もがんばるはずなのに、反対に楽をしようとするのはおかしい、と思われる人もいるかもしれません。

しかしここで、この状況をもう少し掘り下げて考えてみましょう。つまり、他人が楽をしようとしているのはおかしい、と思っている自分が、もしかすると楽をしようとしているのかもしれませんが。楽をしたい、できればがんばりたくないと思いながら、仕方なくがんばっているということはないのでしょうか。率先しなければならぬと、自分に言い聞かせながら、辛そうな顔をしてがんばっている。もしそうだとすれば、まわりの人は、その姿を見て「がんばるのは、あんなに辛いことなんだ。あの人ですら辛そうなだから、自分にはとても絶えられない。やはり楽をしたいなあ」と思ってしまうのです。

まわりが楽をしようとしたり、がんばろうとしなかったりするの、それこそ自分の心の中で楽をしたいと思っているからなのかもしれません。

他人に対しては自分の行動ではなく、こちらの気持ちが行動を通して伝わります。自分が楽をしたいと思いながらがんばっても、他人も楽をしたいと思ってしまうだけなのです。相手はこちらの行動を見て、それを真似するのではなく、こちらの気持ちを感じ取って、それに共感するわけです。

つまり、「他人は鏡」というのは、自分の心の中を鏡として映し出してくれるということなのです。

だとすれば、次のような気持ちでがんばればいい、ということになります。
「何ごともいっしょうけんめいがんばると、こんなに仕事が楽しいものになるんだ。楽をしているまわりの人々には申し訳ない。本当にすまないなあ、私だけ休みがなくて・・・」

54 ◆自分にはハンディキャップがあって、みんなと同じように 体力的にも精神的にも強くありません

人はそれぞれに置かれている状況も能力も体力も、これまで生きてきた経験も知識も全てが違います。もともと生まれながらにして、完璧な人などいないのです。それどころか、人は誰でも何らかのハンディキャップを持っているものなのです。

以前、ある大学で講演した時、両手両足のない学生さんにお会いしたことがあります。私にどうしても会ってほしい人がいるからと、紹介を受けてお会いしたのですが、電動で動く機械の上にちょこんと座っているその姿に大きなショックを受けました。ところが彼と言葉を交わしてみると、とても明るくさわやかで、まったくハンディキャップを感じるができなかったのです。その彼の前向きな姿、表情に大きな感動がありました。もし、私が同じ状況に置かれたら、果たして彼のように明るく元気に、しかも楽しそうにしていることができるだろうかと、その日は考え込んでしまいました。自分の未熟さを、とことん思い知らされたような気がしました。

人は自分の置かれる状況を、自由に選択することはできないかもしれません。しかし、どのような状況に置かれようとも、そこでどう考えてどう行動するかは自由であり、それは誰も束縛することはできないのです。両手両足がないという身体でどこまでのことができるかにチャレンジしている彼の姿は、ハンディキャップに苦しむ青年というよりは、むしろ、ハンディキャップを楽しんでいるかのようにも見えました。

いま自分がどのような状況にいたとしても、そこから何をしようとしているのが問題です。いまどれだけの能力、経験、知識があるかよりも、どんな夢を持ち、どのような生き方をするかで、その人の価値が決まります。他人と比較するのではなく、昨日の自分と比較して前進し続けていれば、気がつく、他人よりも大きな影響力のある存在になることができるでしょう。他人に夢と勇気を与えることができる人こそが、本当に価値のある存在なのです。

そしてハンディキャップが大きい人ほど、その生きる姿で多くの人々に大きな感動を与えることができるはずです。与えられたものは活かすためにあるのですから。

55 ◆がんばっていますが、どんどんやるべきことが増えていってしまいます

「やればやるほど、やるべきことが見つかっていく」と、質問と全く同じ事を、超一流のスポーツ選手が言っています。これはさらにより高い次元を目指す人に共通している特徴です。社会に出て仕事を始めた時、何をしたいのかさっぱりわからず、他人に言われてはじめて何をしたいかがわかることがあります。そして次第に仕事の全体像がつかめ、自分が今ここで何をなすべきなのかが見えてくると、忙しくなりはじめます。仕事ができるようになればなるほど、重要な仕事を任されるようになり、ますます忙しくなっていくに違いありません。さらに出世していくと、仕事の難しさは一段とレベルの高いものになります。努力するほど仕事は難しくなっていくわけです。もちろん、やるべき仕事の量も増えていきます。さらに夢を持つと、現状とのギャップからたくさんの解決すべき課題が見つかり、自分の果たすべき役割が次々と見つかるようになります。

がんばるほど、やるべきことが見つかるのは、どんどん自分のレベルが高くなっている証拠なのです。今までよりも全体的、長期的、根本的視点から、現状の仕事がどのようなレベルなのかを見ることができるようになったから、たくさんやるべきことが増えているように見えるのです。

しかしここで気をつけなければならないことは、夢を忘れないことです。夢を忘れてしまうとやるべきことが多くなるほど、それは辛いことになってしまうからです。次のように考えてみてはどうでしょうか。

「より高い目標を持つほど、課題は増える。課題が増えるほどやる気になる。その先には大きな感動が待っているから」

今までの自分のやり方では、それらの課題に対処することはできないかもしれません。しかし、新しいやり方を考え自分を成長させていくことで、今までできなかったことができるようになっていきます。

いかなる仕事であったとしても、今までの半分の時間で、二倍の成果を出すことは可能なのですから。

56 ◆ 自立するというのは、時には自己中心的な考え方になりませんか

自立はともすると、自分が好きなことを勝手にどんどんやっていけばいい、と解釈してしまうことがあります。他人を押しつけても、自分の力で生きていくことが自立である、と思っている人もいるかもしれません。しかしながら、自立の本来の意味はそのようなものではないのです。

自立とは、「他人や社会に価値と感動を提供するために、今できることから諦めずに努力し続ける」という姿勢です。確かに、自立の基本的な考え方として、自分で考えて行動すること、つまり自発的であることが求められます。しかしそれは、自分のためではなく他人や社会のためなのです。ですから、自立という考え方は、自己中心的な考え方というよりも、他者中心的な考え方であるということが出来ます。自分がまわりの人々や社会にとって、価値のある存在になるために、自分の能力と可能性を最大限に発揮しようとする姿勢、それこそが自立なのです。

一方、他人のことを省みず、自分さえ良ければいいというのが自己中心的な考え方です。それは、目先の自分の損得や安楽が、自分の行動の基準となった考え方であり、そもそもこのような考え方は自立ではありません。

自立においては、相手や他人を無視したり否定したりするのではなく、いかに他人や社会にとって、自分が価値ある存在になるかがテーマになります。しかし、そのために考え行動したことが、他人や社会のためにならないこともあります。そのような時でも、改善して次に活かしていけばいいのです。

自立しているかどうか、自己中心的かどうかは相手が決めるものです。自分は自立しているつもりが、自己中心的な考え方だと相手に言われたとすれば、それはまだまだ自立していなかったことを反省する機会です。自分がやっているつもりでも、まだまだ努力が足りないことを、教えて下さるのは他人です。私たちが最も苦手なことが、自分の欠点に気付くことなのです。

これまで以上に、他人や社会に貢献する努力をしていきましょう。

57

- ◆私は、安楽のない人生は耐えられません。充実することだけが人生ではないと思います
- ◆なぜ、めんどろうと思っではいけないのですか

めんどろうなことは嫌だ、自分さえ安楽であればよい、という気持ちは誰にでもあるものです。何かを一所懸命にやるのは、できればやりたくないものです。

また、そこまでではないにしても、全く安楽のない人生は考えられないというのも特別なことではなく普通のことです。私たちはいつでも、自分の安楽ばかりを考えるようにできているのです。それは人間である以上、生存を求めつづける基本的な欲求ですから、何も不思議なことではありません。

しかし、人間は安楽なだけでは満たされないものがあります。それは充実感です。ところが充実感を得るためには、夢を持って努力しなければなりません。それは安楽なことではないでしょう。それでも一度ほんとうの充実感を味わってしまうと、安楽でいることがつまらなく感じるようになります。さらに自分が努力をしたことで、相手が本当に喜んでいただいた時、心の底から感動が湧き起こってきます。それと同時に、結果的に売上も伸びてきます。もちろん収入も増えていくことでしょう。現代社会の原則は、他人に貢献できる人、社会的に存在価値のある企業が生存していくことができるようになっていきます。夢を持って努力をすることで、充実感に満たされるばかりではなく、他人も喜び、会社も成長し、報酬も増えていくのです。

ところが、自分が目先の安楽を求めるほど、お客様や相手に喜んでいただくことができなくなってしまいます。喜ばれることができなければ、もちろんお客様はやって来ませんから、売上も上がらず報酬もなくなり、求めたはずの安楽も、結果として得ることができなくなります。

人間社会は、自分が他人に対してどう考えて行動してきたかが、結果的に自分に返ってくるものです。

安楽を求めても安楽を得られませんが、充実を求めると充実した人生を送ることができます。

58 ◆相手の失敗をカバーすることは、相手にとってほんとうにいいことなのでしょうか

相手の失敗をカバーするというのは1つの手法です。手法は状況に応じて、ベストと思うものを選択していくことが大切です。カバーする必要があると思えばカバーし、カバーする必要性はないと思えば、カバーしなくともかまいません。

また、相手にとって「いいこと」とは、お客様や社会に価値と感動が提供できるようになることです。つまりカバーすることで相手が成長し、価値と感動を提供できるようになるのであれば、それは必要なことですし、最後まで任せてやらせてみた方が成長すると思った時は必要ありません。カバーすることが良いか悪いかは、状況次第です。

もし、カバーの判断を間違ったと思った時は、次に活かしていくようにしましょう。もちろん、いつカバーをするか、どのようなカバーをするかも、すべてケース・バイ・ケースです。常にカバーすることが必要な人もいれば、大きな失敗であったとしても、カバーせずに任せてしまった方が良いという人もいます。

ここで注意しなければならないことは、まずは自分が見本となって失敗した時に、どうやってそれを次の成長につなげていくかを、目の前で行動して見せておかなければいけないということです。失敗を成功の糧にして、前向きに取り組んでいく姿を見せておくことで、相手は失敗した時に、どう考えて行動していったらいいのかがわかるからです。そして失敗をチャンスに変えることができるほど、相手もこちらの話を聞いて下さるようになります。どこまで自分が見本となって示すことができるかで、相手もどんどん自らの力で、失敗を次の糧にしていくことができるようになります。

一方、自分が見本となっていなければ、カバーしなければならない場面がたくさん出てきてしまいます。カバーしなければならない場面が多すぎる時は、自分が見本となつてこなかったことを反省する機会にしましょう。

59 ◆上司と意見が合わなかった場合、上司に言われたようにするしかないのでしょうか

手法の選択で、他人と意見が合わなかった場合、あらかじめ決めておいた方法でどの手法を選択するかを決めます。一般に企業では、意見が合わなかった場合は、上司が決めることになっています。役員会でも意見が分かれてまとまらない時は、社長が決めることになっており、その判断がほんとうに正しいかどうかは、株主総会で判断することになっています。

意見が分かれた時には、上司が決めるという決め方に、あらかじめ納得できないのであれば、意見を交わす前に、意見が合わなかった場合にどう決めるのかを決めておくようにしなければなりません。そうしなければ、上司に言われたようにやることについて、納得がいかなくなってしまいます。意見が分かれた時のために、今後どうやって決めるかを再度話し合っ、合意した上で意見をかわすようにしましょう。

というのが、一般的なあり方だと思いますが、それでは本題に入ります。なぜ、相手はこちらを受け入れようとしなかったのでしょうか。もし、相手がこちらを信頼していたならば、きっと相手はこちらの意見を受け入れてくださったと思います。そして信頼関係をつくるためには、まずこちらが相手を信頼することが不可欠です。どれほど信頼してきたのかを、振り返ってみましょう。

さらに、受け入れられなかったというのは、こちらにとっては成長のチャンスを与えて下さったと考えることもできます。どうしたら受け入れられるのかを、自分に原因があったとして考えてみましょう。話し方や準備に問題があったのかもしれません。普段の仕事でも、自分が言っていることとやっていることが違っていたのかもしれません。

わかってくださらない人が、自分を成長させて下さいます。常に上司に言われた以上のことをやって、「まさかここまで」と言わせてみましょう。そうすることで、相手はこちらの話聞いて下さるようになるばかりか、どんな状況をもチャンスに変えてしまうことができるようになって、自分も成長します。

そう考えることができれば、わかってくれない上司に感謝したくなるのではないのでしょうか。

60 ◆一所懸命努力しているのに成果が出ません
◆いつも理想とする結果が出ないのですが

努力をしても成果が出ない時は、やる気がなくなってしまうですね。しかもそれが、何度も繰り返されると、もうこれから先は努力をする気持ちにもならないかもしれません。

ここで少し違った視点から考えてみましょう。もし、ほんとうにやりたいことをやっている時のことを考えてみましょう。その時私たちは、努力をしても成果が出なければ、すぐに辞めてしまうのでしょうか。きっと、何度もチャレンジを繰り返して成果が出るまで諦めないのではないのでしょうか。さらに、そういう時は、努力そのものが楽しくて、もっともっと努力がしたくなっているはず。そして、成果も努力そのものが楽しいと感じるほど大きくなります。

一方、ほんとうはやりたくない、またはやりたいとは思っただけでそれほど強い気持ちではない、という場合はどうでしょうか。きっと少し努力をただけで、すぐに疲れてしまうはず。早く成果を出すことばかり考えてしまい、イライラしてしまうでしょう。そして、少しの努力では思ったような成果が出るはずもありませんから、意欲も失ってしまうようになります。

私たちは本当にやりたいことをやっている時は、体の中からどんどんエネルギーが湧き出してきて疲れることがなくなります。しかし、仕方なくやっている時には、少しがんばるだけでエネルギーが尽きてしまいます。私たちの体はエネルギーをほんのわずかしかならぬ貯めておくことができません。湧き起こってくるようにしなければ、すぐになくなってしまふものなのです。本当にやりたいことをやっていないとすれば、わずかなエネルギーしか使うことができず、もうすでに成果を遠ざけてしまっていることになります。

もう一度何のために努力しているのか、夢は何なのかを考えてみましょう。やりたい、達成したいと心から思える夢があれば、私達は前向きな気持ちになることができます。うまくいかないことをすべて糧にして、努力そのものを楽しむことができるのです。

成果が出ない状況の中でも、努力そのものを楽しんでいる時、実は目の前にまで成果が来ているんです。

61 ◆苦手な人とうまくやっていくためには、どうすればいいのでしょうか

苦手な人と思った時点で、もううまくやっていくことはできません。しかし、うまくやっていくことはできなくても、うまくやっていくための努力は、いくらでもできます。そしてそのような努力をしているうちに、うまくやっていくことができるようになっていきます。

少し不可解な文章になってしまいましたが、「苦手な人」とは相手に何かを期待している時に思うことなんです。何も期待していなければ、苦手も何もないわけですから。自分が期待していることと何か合わない、違っているからこそ、苦手と感ずるのだと思います。

そして一度そう思うと、いっしょに力を合わせて仕事をするに抵抗感を持ってしまいます。同じ職場だったりすれば、それこそ職場に行くこと自体も、嫌になってしまうかもしれません。

ところがそういう苦手な人であっても、少しでもうまくやっていきたいと思えば、うまくやっていく道は必ず切り開いていくことができます。うまくやっていくためのポイントは、「相手に期待せず、信頼して支援すること」です。言葉として表現すれば簡単ですが、これはとても難しいことかもしれません。しかし、自分が相手に期待している限り、苦手な人は苦手なままになってしまいます。何かを変えるためには、まず自分自身を変えることから始めなければなりません。こうしてほしいと相手に何かを望むのではなく、相手のために何ができるのだろうと考えてみましょう。

実はこちらが苦手な人と思った時、相手もこちらに対して苦手な人だと思っています。人間関係では気持ちが伝わってしまうからです。そして相手も自分と同じ気持ちになります。例えば、接客の時にお客様を心の底から笑顔で迎えることで、お客様の心の中も笑顔になります。自分がどんな気持ちで接するかで、相手の気持ちを変えることもできるのです。

こちらから相手を信頼し、支援しようとするほど、相手もこちらを信頼し、支援してくれるようになります。そして少しずつ互いに、「そんなに苦手な人でもないな、ほんとうはわかり合える人だな」という気持ちに、変わっていくことができるようになるでしょう。

62 ◆考え方に性格も影響するのではないのでしょうか
◆考え方とは性格ですか

考え方は後天的なものであり、性格とは先天的なものです。

考え方は少しずつ変化しながら育まれていくものですが、性格は一生涯不変です。例えば、両親が日本人でもアメリカで生まれて育った子供はアメリカ人の考え方をします。もちろん反対に、両親がアメリカ人であったとしても、日本で生まれて育った子供は日本人の考え方をします。しかし、どこで生まれて育ったとしても性格は変わりません。性格は生まれながらにして持ち合わせているものであり、いわば考え方の土台になるものです。その土台を変えることはできませんが、その上にどのような考え方を積み重ねていけるかは、どのような環境の中で育ち、どのような人々に会ったかによって決まります。

生きていればいろんな出来事に会います。そんな時に出来事をどう受け止めて次につなげていくかを、まわりの人々が教えて下さったり、見せてくださったりします。それによって、物事をどのように考えていったらいいかを、身につけていくことができるのです。そうやって、考え方は少しずつ常に変化、成長していきます。そしてまた、これからどんな出来事に会い、どのような人々に会うかによって、私達はさらに考え方を変化させていくことになります。つまり私達はお互いに、考え方を強く影響し合って生きているわけです。

そして、考え方は大きく二つに分けることができます。充実した人生を送るために、今できることから前向きに諦めずに努力していこうとする自立型の考え方と、目先の安楽さを得るために、なるべくめんどうなことは避けたいという依存型の考え方です。両者は全く正反対の考え方ですが、どちらか一方だけを身に付けているわけではありません。私達は状況に応じて、この二つの考え方を使い分けているのです。一人一人その使い分けの仕方は違っていますが、一般的に私達は依存型の考え方をする傾向があります。しかし、出会いがキッカケとなって、自立型の考え方をすることができるようになります。

性格は変わらなくとも、考え方は日々少しずつ変化しています。そして人間として成長するというのは、性格には関係なく依存型から自立型へと考え方を変化させていくことなのです。

63 ◆2つのことを同時に両立させることはできますか
◆全く違う複数の夢を同時に実現することはできますか

複数の夢を同時に実現することはとても難しいように思ってしまう。しかし、まったく心配いりません。夢がいくつあろうとも、努力次第で同時にすべて実現することは可能です。また、いくつの夢を実現したいと思うかは、その人のまったくの自由です。

どうしても達成したい一つの夢を持っている人もいれば、十以上もの夢を順次達成していきたいと思っている人もいます。さらに、同時にいくつかの夢を達成しようとしている人もいます。夢はいくつでも持つことができますし、それらをいつ実現したいかも自由なのです。それらを自分以外の誰も制約することはできません。

とはいえ、はじめはどんな夢でもすべて実現できるような恵まれた環境にいる人はいません。しかしどんな厳しい環境であったとしても、夢を描くことは自由です。そして、今できることからスタートしていけばいいのです。

そもそも私たちは、同時に複数の夢を持っているのが普通です。家族を幸せにしたい、お客様に喜んでいただきたい、会社の社会的価値をさらに高めたい、地域に貢献したいなど、複数の夢を持っていることが多いと思います。

もちろん夢が大きいほど、たくさんあるほど、そして早く達成したいと思うほど、大きな困難や障害が目の前に立ちはだかります。けれども、ほんとうに達成したいと思えば、それらの困難や障害を乗り越えようとする努力が充実感に変わり、苦しいというよりもむしろ楽しいものになってくるはず。そして努力そのものを楽しめるようになるほど、夢が実現していく可能性が高くなります。

夢があるかないかが問題なのであって、夢を持つことについては何の制約もありません。いくつでも夢を持ってもいいと思います。それによってどんな困難や障害が立ちはだかろうとも、夢が与える勇気ははるかに大きいものです。そしてどんな夢でも、いくつでも実現することを、まわりのみんなにも見せてあげましょう。

まわりのみんなも、夢を持って充実した人生を送ることができるようになるために。

64 ◆部下にやらせると失敗するのではないかと不安になり 仕事を任せることができません

部下にやらせれば、失敗することもあります。また、自分がやっても失敗することがあります。でも、失敗を糧にすれば自分も部下も成長します。諦めない限り本当の失敗ではありません。

失敗を防ぐ方法は100万通りあります。徹底的に練習したり、チェックリストを使って一つひとつの行動を管理したり、いつでもサポートできる体制をとったりと、考えれば考えるほど、失敗を防ぐ方法が見つかるでしょう。しかし、どんなに失敗しないように努力したとしても、完璧に失敗しないようにすることはできません。超一流のスポーツ選手でさえ、練習では1回もミスしたことがないような場面であるにもかかわらず、本番では失敗してしまうこともあります。失敗しないだろうと思い込んで、少しでも気を許した時に失敗してしまうものです。どんなに能力が高くなろうとも、ほんのわずかな気のゆるみで失敗してしまうのが人間なのです。100%失敗しない人など、世の中にはいません。失敗しないように努力し、たとえ失敗したとしても、それをまた糧にして、次に同じような失敗をしないようにすることしかないのです。

ところで、相手が失敗するのではないかと不安になるというのは、実は自分自身がいつも「失敗してはならない、失敗するのではないか」と不安になっているからなのです。つまり、自分がたとえ失敗したとしても、それを次の糧にして、さらに成長していくことができるようになれば、部下が失敗するのではといった不安はなくなるはずです。つまり、自分がまず取り組んでいかなければならないことは、部下の失敗を恐れる前に自分自身が失敗を糧にしてどんどん成長していくことなのです。

そのためにも、夢を持つことが大切になります。そして、その夢を実現するためには、今までできなかったことをできるようにしなければなりません。同じことを毎日失敗しないでやることだけを考えていたのでは、夢を達成することができないからです。つまり、夢を持つと失敗が怖いものではなくなります。そして、それを糧と呼ぶようになっているでしょう。人生には、糧と成長しかないのです。

65 ◆安楽の欲求と充実の欲求は、両立しえないものなのでしょうか

残念ながら、安楽の欲求と充実の欲求の両立はできません。安楽の欲求は努力をしたくないという欲求であり、充実の欲求は努力をしたいという欲求ですから。しかし、一人の人間の中では共存しています。

安楽の欲求は、充実の欲求に比べて、はるかに強い欲求です。私達が普段考えていることの九割以上は、安楽の欲求に基づいているといえます。意識的に充実の欲求に基づいて考えようとしないう限り、私達はひたすら安楽に流されてしまうものなのです。

そして、どれだけ充実しようとしても、安楽の欲求に完全に打ち勝つことはできません。強大な引力で少しでも気を許せば、すぐに安楽の世界に引き込まれてしまいます。ですから私達が意識すべきことは、安楽の欲求と充実の欲求を両立さようとするのではなく、いかに充実しようとするのかだけでいいのです。

また、充実した日々を送っている人ほど、「まだまだ未熟です。努力が足りません」と言うことがあります。それはどれだけ充実していたとしても、もっともっと大きな充実感を目指しているからです。私たちは充実感を体験すると、より大きな充実感を得るために努力がしたくなるものなのです。そして努力次第で、無限に大きな充実感を得ることができるのです。

本当の充実感を知ってしまうと、安楽でいることに何の魅力も感じなくなってしまうものです。逆にいえば、本当に充実した体験がないと、安楽がないと生きていくことができなような気持ちになってしまいます。充実の欲求は安楽の欲求に比べてみれば、とても弱い欲求なのですが、それが満たされた時の充実感は、きわめて大きなインパクトのあるものです。例えば、どれだけ安楽でも涙を流すことはありませんが、大きな充実感を得た時には、涙が自然に出てくることでしょう。そのような充実感によって、私たちは自分が今ここに生きている価値を強く認識することができます。一方、安楽であればあるほど生きることが楽なだけで、生きている価値がわからなくなっていくものです。

66 ◆他人から評価されないとやる気になりません

誰でも同じような気持ちがあると思います。それが人間の持つ安楽の欲求からくる自然の思いなのです。しかし夢があれば、本物・一流を目指すようになり、他人の評価が気にならなくなります。

他人から評価されないとやる気にならないというのは、気をつけないと「他人から評価されないことはやらない」「評価が下がるようなことは見せない」「失敗はあってはならないから」「少しでも高い評価をされるためには、働くふりをすることもある」「他人よりも評価されるために、他人のことはどうでも構わない」「自分にメリットのある人以外には付き合わない」…といったことにつながってしまうことがあります。これらは他人からの評価を目的にしてしまったために起こる考え方なのです。他人から評価されることは結果です。どれだけ本物・一流になれるかを目的にするのです。そうすると、「他人から評価されるかどうかよりも、本物になるために必要だと思ったことは全力でやる」「失敗を受け入れ、自分に不足していることを指摘してもらって次の成長の糧にする」「成長するためには、むしろ失敗があることは当然。しかし諦めない限り、それは失敗ではない」「他人が見ていないところで努力する」「本物・一流とは、他人や社会に価値と感動を提供できるようになることである」「道で寝ている人からも学ぶ」といった考え方になります。

本物・一流になるということは、人間社会の中では他人や社会に価値と感動を提供できるようになるということです。そして、どれだけ価値と感動を提供できるかによって、他人からどれだけ評価されるかが決まります。さらに本物・一流を目指す、どれだけ努力しても努力が足りないことがわかってきます。何事も極めるほど奥が深いことがわかるようになってくるからです。つまり他人からどれだけ評価されたとしても、自分自身の意織は、まだまだ本物・一流にはなっていないということになり、ひたすら努力を続けるようになりますから、ますます成長していきます。そうすると他人から評価されることが気にならなくなり、どれだけ本物・一流に近づいたのかだけが気になるようになります。その結果、他人の評価もますます高まっていくことになるんですね。

67 ◆売上は、地域性や人口、立地条件などに左右されるのではないのでしょうか

もちろんそれらによって売上は左右されますが、より大きな価値と感動を提供できるようになるにしたがって、次第に左右されなくなっていくようになります。つまり大きな価値と感動が提供できるようになれば、人口が少なくても、立地が悪くても、お客様が殺到するようになります。

ディズニー・ワールドは、まわりにはワニも住んでいるという米国フロリダの湿地帯の中にあります。もちろんその地域には、顧客対象となる人々もほとんど住んでいません。しかし、ディズニー・ワールドにとってのマーケット(商圈)は全世界なのです。つまり世界約60億人が顧客対象ですから、地域の人口や立地には関係がありません。そしてその通り、全世界から顧客を集めてしまいます。顧客がそこに行くためには多大な費用と時間、そして手間がかかるにもかかわらず。

価値が高まるほど、商圈は大きくなります。価値が高まるとお客様は、時間がかかって、手間がかかって、値段が高くてもやって来て下さいます。価値があるかないかの基準はお客様の意識です。そして、お客様の想像をはるかに超えたものが感動であり、その感動を得たお客様はリピーターとなって、さらに新たなお客様を連れてきてくださるようになるのです。つまり、目の前の一人のお客様を感動させることができれば、100万人のお客様を感動させることができます。

価値は商品としての価値ばかりではなく、サービスや信用など、どのようなテーマでもかまいません。お客様との受け応えの仕方、対応スピード、清潔感、情報提供、アフターフォローなど、どのようなテーマであったとしても、他社にはできないような素晴らしい価値を提供することができます。

おっしゃる通り、売上は様々な要因によって影響を受けるものですが、いかに影響を受けず成長し続けることができるようになるかを目指すのが仕事であり、事業であると思います。そこで大切なことは、価値を高め、そして目の前の一人のお客様を徹底的に感動させることなのです。

68 ◆完全な自立型の人はいいますか

結論から言いますと、完全な自立型の人はいません。「私は完全に自立しています」と言う人がいたとしても、実際には自立していません。なぜなら、真に自立をしている人ほど、「まだまだです」と言いますから。

自立とは理想の姿ですから、自立しようとするほど自立できないことがわかるようになります。自立しようとしても自分の弱さに負けてしまいます。たとえ瞬間に自立することができたとしても、永続的に自立していくことはできないのです。まわりに比べて相対的に自立している人はいますが、絶対的に自立している人はいないということです。

たとえば、すべての出来事をプラス受信することを心掛けたとしましょう。その時、口では「チャンス！」と言いながらも、心の中で「ピンチ！」と思ってしまうことがあるでしょう。思わず何かを相手に期待してしまふこともあるはず。どんなに元気でいようとしても、どうしても元気になることができない日だってあるでしょう。遠い世界で起きた事件を自分の責任として、出番に変えることもなかなかできません。他人に評価され、誉められてどこか浮かれてしまう自分がいたりもします。もっとできることが捜せばあるはずなのに、もうこれ以上は他人を支援することは無理だと思ってしまうこともあります。

私たちは自立しようと思うほど、自立できない自分に気がついてしまいます。

とは言うものの、一方そういう自分のことを他人はどう見ているでしょうか。本人はまだまだ自立していないと思っても、まわりから見れば自立しているようにしか見えなくなっているでしょう。つまり、自立しているかどうかは他人が判断することであって、本人はひたすら理想の自立に向けて努力していただくしかありません。まだまだと言いつつも、さらに自立しようとする姿勢そのものが、最も大切なことなのです。でもよく考えてみると、どんなに自立していたとしても今よりもさらに自立することができるわけですから、より大きな充実感をこれらからもずっと得ることが可能ということになるわけです。

これはとてもすばらしいことだと思います。私たちの人生はどのような環境の中であったとしても、自分の姿勢次第で、無限に生き甲斐のあるものにすることができるのですから。

69 ◆積極的にお客様の接客ができません
◆どうしても控えめ目になってしまいます

ある日、私の家族はとてますばらしい体験をしました。忘れられないようなすばらしい接客を受けたのです。

私は妻とある温泉町へ行ってきました。その途中、町はずれの山中に「小さな陶芸のお店があると聞いてなんとなく行ってみることにしたのです。そのお店は、ごく普通のやや古い一軒屋の一階を、工房と店舗の二つに分けて使っていました。迎えてくださった女性は、とても恥ずかしがりやなのか、ちょこっと頭を下げただけで「いらっしやいませ」の一言もなく、じっとうつむいていました。

たまたま妻が気に入ったお皿があったので、数枚買うことにしました。その時、「これください」と私が言っただけで、滑稽なほど慌てながらすぐに包装してくれました。

私は妻よりも先に店から出ましたが、後から出てきた妻が何故かとてもうれしそうにしていました。というのは、商品を受け取ったすぐ後で、その女性が小さな声で何かを言いながら両手を差し出してきたというのです。よく聞き取れなかったのですが、思わず、「えっ」と聞き返すと、小さな声で「ふくろう」と言っているようなのです。よく見ると、差し出した両手の中に陶器でできた小さなふくろうがいました。「下さるんですか？」と聞いたところ、小さくうなずいてくれたそうです。その日、妻は一日中うれしそうにしていました。

接客は積極的であっても、控えめであってもかまいません。大切なことはどのような接客をするのかよりも、どのような気持ちで接客しているのかだと思います。形だけの接客では、心が伝わらないこともあります。心の底からお客様に喜んでいただきたいと思えば、どのような接客をしたとしても、相手にその気持ちは伝えることができます。接客とは心でするものです。他人と同じような形でできなくとも、自分らしく接客することが、お客様にとって、最もとってうれしい接客なのです。

重要なことは、積極的であるかどうかではなく、自分がどれだけ心の中でお客様を大切に思っているかだと思います。

70 ◆相手が腹を割って本音で話してくれるようになるためには どうしたらいいでしょうか

そのためには、自分がまず、腹を割って本音で相手に話すようにすることです。自分がどこまで腹を割って本音で話すかによって、相手もどこまで腹を割って本音で話して下さるかが決まるものです。

本音で話すということは、自分の欠点や不利になるような情報まで相手に提供しなければなりません。まず自分からそのような情報をどれだけ相手に提供することができるかで、それによって相手もどこまで話すかということを決めるからです。他人は鏡と言いますが、自分が本音で話せば、相手も本音で話して下さるようになります。

相手が本音で話さない理由は、相手にとって自分がまだ信用されていないからです。相手は、うかつに本音を言えば、不利になったり損をしたりするかもしれないと思っているのです。それは過去にそういう体験をしたことがあるからかもしれませんし、身近な人が本音で話して損をするところをみたことがあるからかもしれません。特に、相手が自分との関係で、過去にそのような体験をしたことがあるとすれば、相手はそう簡単には本音で許して下さるようにはならないでしょう。なぜなら、そこには信頼関係が全くないのですから。

信頼関係を築き上げることが、本音で話をして下さるための条件です。そして信頼関係を築くためには、自分が相手を信頼しなければなりません。そのために、自分からまず本音で話をするのです。自分から本音で語るということは、相手に対して信頼していることを示すこととなります。信頼している人にしか言うことができないことを話す。それによって相手も少しずつ、こちらを信頼して下さるようになります。

ここで気をつけなければならないことは、普段の生活の中でも相手を信頼して接しているかということです。面と向かっている時だけ、こちらが本音を言っていたとしても、日常生活の中ではまるで信頼していないような言動をしたとすれば、なおさら相手は疑ってしまい、さらに強く殻を閉じて本音を言わなくなってしまおうでしょう。どんな時でも常に相手を信頼するという気持ちで接するように心掛けなければなりません。

71 ◆自分以上の才能の芽を持ったスタッフを育成していく方法がありますか

自分よりも才能があるスタッフを育成することは、難しいように思われるかもしれませんが、実は誰にでもできることなのです。自分より才能のあるスタッフを育成することが、リーダーの条件であるといっても過言ではありません。

選手時代はあまり活躍のなかった人が、のちに監督やコーチとして大変な活躍をしていることがよくあります。自分よりも才能のある選手を、見事なまでに育て上げているのです。そのような監督やコーチの人材を育成する秘訣は、いったいどこにあるのでしょうか。

そのポイントは、常に相手よりも本気であることです。そして、自分が相手よりも努力する姿勢を見せます。それはどんな状況に置かれても諦めず、信頼して支援し続けるということです。

相手の成長のために自分ができることをすべてやります。例えば、昼間一所懸命に教えるだけでなく、相手が寝ている間も勉強して、翌日またそれを教えるといったように、相手よりも努力をします。また、たとえ相手が締めてしまうような状況でも、過去に誰も乗り越えたことがないような状況でも、どんな時でもこちらは諦める素振りも全く見せず行動しつづけることです。

人を育てるポイントは、こちらの才能や知識、経験ではありません。それらはツール(道具)にすぎません。もちろんツールがあればあるほど役に立ちますが、人を育てるためにまず必要なことは、どんな苦勞をしても人を育てたいと思うこちらの気持ちなのです。その気持ちが伝わらない限り、相手にはこちらの言うことも伝わりません。相手のやる気を引き出すことができなければ、何を教えても無駄になってしまいます。やる気にさせてこそツールが生きてくるのです。

最も優れたリーダーとは知識を教える以上に、相手の能力や可能性を引き出すことができる人です。そして、そのためには相手が自ら本気でやる気にさせなければなりません。つまり、知識を教えることよりも相手のやる気を起こさせることが、リーダーの最も大切な役割なのです。

72 ◆ 自立型のマイナス面はありますか

自立とは理想の姿勢であり、自立するほどプラスになることが多くなっていくだけです。ですから、自立型のマイナス面はありません。もし、あるとすれば、それは自立型ではないということになります。自立することで、私たちは次のような人間として生きている価値を実感することができるようになります。

第一は、「自己成長」です。できなかったことができるようになっていくこと。その結果、社会に貢献できるようになることです。

第二は、「自己実現」です。夢の実現に向けて努力することで、日々充実感を得ながら生きることです。

第三は、「価値創造」です。他人や社会に、価値と感動を提供することです。その結果、私たちは報酬を得ることもできます。

第四は、「社会調和」です。それは、社会のルールの中で、その一員として共存共栄することです。

つまり、自立するほど、自分の可能性を発揮して、他人や社会のために価値と感動を提供することを、楽しむことができるようになります。すべての出来事が自分にとって、価値があること、必要なことに思えるようになり、そして信頼し合えるたくさんの仲間恵まれます。

そのような時、私達は何ごとにも替えられない、生きている感動を味わうことができます。自立すればするほど、その実感は強くなっていくのです。

ところが、私たちは基本的に依存型です。それは間違っていることではなく、何も意識していなければ、目の前の安楽に流されるだけになるという、人間が生命体として、本来持っている欲求に基づくものです。しかし、私たちには意志があり、夢を持って強く生きていくことができます。そして、それこそが人間として生まれて来た理由なのではないでしょうか。どれほど自立しても、マイナスになることはありません。ですから、遠慮なくとことん自立しようと思っていいいのです。

73 ◆ 自立するためには、まずは何からはじめれば良いでしょうか

まず、夢を持つことから始めましょう。具体的な夢を持って、実現すると決意します。

そうすることで、今できることからあきらめずに取り組んでいくようになり、自然に自立に近づいていきます。夢を見つけだすためには、夢を持っている人の話を聞いたり、夢を実現した人の伝記を読んだり、テレビドラマや映画を見たりしてみましょう。そして、自分がやってみたいと思うことを考えます。その際、忘れないように必ず紙に書き出します。思いつくままに少しでもやってみたいことを、毎日 20 分ずつ書き出してみましょう。

それを 1 週間続けます。1 週間続ければ、100 以上の夢の「種」が見つかると思います。

そして、それらの「種」に、やってみたいと思う順番に番号をつけていきます。もし、順番を付けることができないならば、「どうしてもやりたいグループ」「できればやりたいグループ」「別にできなくとも構わないグループ」などの基準で、グルーピングします。そして、「どうしてもやりたいグループ」の中の「種」について、よく考えて優先順位をつけます。

さらに、その優先順位づけを 1 週間に渡って、何度も振り返ります。そうすることで、やはりこれがやりたいという「種」が絞られてくると思います。

そして、その「種」を具体的な夢にしていきます。具体化する方法は、自分一人でその内容をできる限り詳しく紙に書いてみて、少し形になって来たところで、それを人に話してみましょう。家族や友人、知人など身近な人で構いません。もし具体化できていなければ、うまく伝えることはできません。しかし、伝えることができなくとも、相手がわからない点を教えて下さいますから、それをさらに考えたり、調べたりすることで整理していけばいいのです。夢は他人に伝えることで、より具体的にすることができるようになります。

また、夢はいつまでに実現するかという期限を付けましょう。夢の実現に向けて、月単位で目標を設定します。

具体化して期限を決めることで、今日から何をしなければならぬかも見えてきます。そうなれば、ワクワクして早く実現したくなるでしょう。その時、私たちは自立しはじめています。

74 ◆しょせん、人は収入のために働いているのではないのでしょうか それがモチベーションの原動力だと思いますが

近年、NPOと呼ばれる非営利法人が急増しています。この傾向は、わが国ばかりか、米国では200万社以上ものNPOが設立されているそうです。この数は、なんと日本の企業総数よりも多いものです。また、現在米国の就労者の8%がNPOで働いていると言われます。NPOで働いている人々の中には、給与を全く受け取っていない人もたくさんいます。それどころか、お金を持ち寄って、その資金で運営しているところさえあるのです。

NPOで働く人々は、給与のために働いているのではなく、社会に貢献するために働いています。実は、私もいくつかのNPOの支援をさせていただいていますが、NPOで給与もなく働いている人々のモチベーションの高さには、いつもながらびっくりさせられます。どうしてこんなにもやる気になるのか、信じられないほどです。

人をやる気にさせる方法は、大きくわけて2つあります。一つは、安楽の欲求に訴えることで、給与はその中の一つです。そして、もうひとつは、充実の欲求に訴えることで、夢を共有し、その実現に向けて力を合わせながら、共に苦勞することです。

どちらでもやる気にさせることはできますが、前者はすべての人々を常に満足させて、やる気を維持させることはできません。他人や他社に比べて、少しでも給与が少なかったり、自分のわずかな努力でも給与に反映されたりしていなければ、すぐにモチベーションは低下していきます。さらに、給与を高めるために仕事をしたふりをしたり、本人にとって都合の良い報告ばかりするようになったりと、事業運営においても障害になりえることも、出てくるようになるでしょう。

人を本気でやる気にさせるためには、共感によってモチベーションを持たせることが大切です。共感によってだけ、すべての人々が常にやる気を維持し続けることができます。もちろん仕事をするふりをすることもありませんし、常に正しく必要な報告をするようになります。一人一人が心の中からやる気になっていけば、事業はどんどん発展していきます。

75 ◆相手から尊敬されるためには、どうすればいいのでしょうか
◆本物のメンターになるために必要なことは

メンターになるためのポイントを、以下に列挙します。

- ・自分がまず見本となって行動しましょう
- ・いつも相手よりも本気で物事に取り組みましょう
- ・相手が成長すること、相手が喜ぶことを、相手以上に喜びましょう
- ・相手を感動させることを楽しみましょう
- ・どんな出来事でもチャンスに変えるプラス受信をしましょう
- ・他人や社会に価値と感動を提供しましょう
- ・困難があってもあきらめずにチャレンジし続けましょう
- ・夢をもって常に行動しましょう
- ・どんな時でも今できることから始めましょう
- ・毎日たくさんのアイデアを考え出しましょう
- ・すべての失敗を糧にしましょう
- ・相手がどうあれすべてを受け入れ信頼しましょう
- ・自分の都合よりも他人の都合を優先させるようにしましょう
- ・相手のためになると思ったことは、何でもやりましょう
- ・相手を励ましましょう

つまり、夢を持ち、見本となって行動して、さらに相手を信頼し支援することです。

それらはここまでやればいい、というレベルがあるわけではありません。どんなにやっても足りないものなのです。

本物のメンターほど、「努力が足りない」「本物ではない」と思っています。メンターとは、相手から認められて、はじめてメンターになることができるのです。自分でメンターと言っている人に、本物のメンターはいません。つまり、本物のメンターを目指して努力し続けているのが、本物のメンターです。どんなにまわりから高い評価を得たとしても、彼等はこう言うことでしょう。「まだまだです！」

76 ◆最近、感動がありません

感動を得るためには、全力で努力することです。努力するほど感動は大きくなります。

感動のある生活をするためには、第一に明確な夢を持つことです。夢はなるべく具体的なものでなければなりません。なぜなら、具体的ではない夢では、今日何をやっていいのかわからないからです。ですから、「オシャレなお店をつくる」「良い会社にする」「幸せな家庭のために」といった形容詞や副詞を使ったものは、夢にはなりません。その場合は、まず夢を具体化すること、つまり絵や図にしたり、詳しく定義したりすることからはじめましょう。

第二に、その夢を実現する前に、困難や障害が立ちほだかり、あらかじめできる保証がない、ということが必要です。あらかじめできるとわかっていることは、たとえ実現したとしても、そこで大きな感動を得ることはできないからです。

第三に、その困難や障害を乗り越えるべく、一所懸命努力しなければなりません。努力しないで夢が実現したとしても、そこで感動を得ることはできません。

第四に、その努力が簡単には成果につながらずとも、諦めないことです。成果にいたるまでに、たくさんの労力と時間がかかるほど感動は大きくなっていきます。

第五に、それらを自発的に取り組むことです。つまり、やりたいことを夢に描いて自分の意思で行動している、という感覚を常に持っていることです。やりたくないことを、仕方なくイヤイヤやっても、感動にはつながりません。たとえ、上司に言われたことでも、「よし、やってやろう」という気持ちで取り組めばいいのです。

そして第六に、他人の存在が感動を大きなものにしてくれます。仲間と一緒に努力したり、自分をまわりの人が支援してくれたりして、仲間と共に感動した時、一人で感動するよりも何倍も大きな感動になります。感動は分け合う他人がいるほど大きくなります。自分が努力したことで、まわりやお客様が感動して下さった時、私達は真に心底から感動を得ることができます。

77 ◆やりたいことがたくさんありすぎて、何から手をつけていいのかわかりません
◆優先順位はどのように決めたらいいのでしょうか

やりたいことがたくさんあり過ぎるということは、とても素晴らしいことだと思います。一般的には、やりたいことが見つからなくて、悩んでいる人の方が多いのですから。

こういう時こそ、難しく考えることはありません。やりたいと思うことから、できることからやっていけばいいと思います。何から始めることが正解なのかではなく、何から始めても正解なのです。ですから、同時にやりたければ、同時にいくつかのことをやってかまいません。それによって時間の使い方が変わるだけです。

自分一人で決められない時は、まわりの人に相談してもいいでしょう。ただ、やはり、最後に決めるのは自分自身です。言われたからではなく、言われたことをヒントに自分で選んだ、という意識が不可欠です。

そもそも優先順位を決めることができないというのは、優先順位を決める基準が複数あったり、曖昧であったりするからです。優先順位を決めるための基準を一つ、明確にすることができれば、悩むことなく優先順位を決めることができるようになります。まず自分がどんな生き方をしたいのか、何を最も大切に生きていきたいのかを明確にすることです。それが基準となるはずですよ。

しかし、最終的に決めたことを優先順位に従ってやっていたとしても、途中でまた迷ってしまうこともあると思います。実は、迷わない人などいないのです。みんな迷いながらやっています。違うと思ったら、途中で変えてもいいのです。

ここで大切なことは、自分で選んだことに全力を尽くすことです。

全力でやっている人ほど、やっていることが楽しくなります。つまり、他のことに目移りしなくなります。中途半端にやりはじめると、すぐに他のことに目移りして、すべてが中途半端になってしまいます。何から始めてもかまいません。でも、今やっていることに全力を尽くすことが大切です。

78 ◆本気でやりたいと思っていないことでも、やらなければならない時はどうしたらいいのでしょうか

そういう時は、もう一度夢を確認しましょう。

夢を実現するために必要なことだとわかれば、本気でやりたくなるはずですが、夢につながらないことであれば、やり気になることはできません。もし、夢につながらないのであれば、もう一度なぜやらなければならないのかを考え直しましょう。「やらなければならないこと」など、ないはずですから。

例えば、「家族のために働く」という夢があったとすれば、働くことがとてもありがたいことになるはずですが、そういう夢を持っている人には、やりたくない仕事はなくなります。

ですから、「家族のために“仕方なく”働く」というのは、ありえないことなのです。もし、ほんとうに家族を幸せにしたいと思うのであれば、どんな苦勞でもできるはずですが、“仕方ない”という気持ちになることはありません。もし、そういう気持ちになっているとすれば、家族を大切にすることよりも、自分の安楽を優先していることになります。家族を大切にしたらければ、家族のために働くことが楽しみになるはずですが。

また、今自分が働いている会社は、自分の意志で選んだ会社です。自分が今いるところは、すべて自分で選択したものなんです。ここしか行くところがなかったとはいえ、そこに行こうと最後に決めたのは自分自身ですし、誰かに無理に行かされたとしても、最後に決めたのもやはり自分自身です。私達はどんな時でも、最後に自分で決める権利を持っているのです。

こう考えると、本気でやりたいと思っていないことでも、やらなければならないことはないことになります。もし、そのような気持ちになったとすれば、もう一度、何のために、何故ここで働いているのか、から考え直してみましょう。目の前の小さなことが、気になっている自分がいることに気付くことができると思います。

79 ◆ やりたいことがあるのですが、どうしたらできるのかわからず不安があってスタートできません

夢はあるが、道が見えない、どうしていいのかわからない。本当にできるかどうかかわからない。誰でもそんな気持ちになることがあると思います。

確かに、どれほどやりたい夢があったとしても、必ず成功する方法などはありませんし、どれほど成功しそうな方法が見つかったとしても、簡単にはうまくいかないと思います。

しかし、それでも本当にやってみたいことであれば、勇気を持って取り組んでいくことができるようになるでしょう。そして、勇気を持つと、私たちは簡単にはあきらめなくなります。たとえうまくいかなかったことがあったとしても、それを糧にして、次のチャレンジに活かしていくようになります。うまくいかないことがあっても、自分を成長させていくことができればいいのです。それを繰り返せば、いつか必ずうまくいくようになります。

本当にやりたいことがあれば、できるかできないかは関係ないことになります。なぜなら、できるまでやればいいだけのことですから。

一方、やろうとすることが本当にやりたいことではなかった場合、不安になってスタートできなくなってしまいます。簡単にすぐできることや、できるかどうかあらかじめわかっていなければ行動できるのです。まず、やりたいことを、ほんとうにやりたいことにしなければなりません。そのためには、なぜやりたいのかをもう一度再確認してみましょう。そして、一日に何回も夢を確認したり、会う人に自分の夢を伝えたりすることで、やりたいという気持ちを高め続けていくことが大切です。

人生には常に、目の前に二つの道がある、と思って下さい。どちらの道が正解ということはありません。自分がこの道を行こう、と思った道が正解なのです。迷わず振り向かず、真っすぐ走っていきましょう。しかしその先でまた、二股の道に出会うことでしょう。どちらを選んでもまた、その先には二股の道です。夢を忘れずにいた者だけが、いつか夢にたどり着きます。

自分が歩いていこうとするところが、夢につながる道なのです。どんな時でも夢を忘れず、自分を信じて行くことが何よりも大切です。

80 ◆私は何度も同じミスを繰り返してしまうのですが どうしたら直りますか

何度も同じミスを繰り返してしまうと、まわりの評価も悪くなるだけでなく、何よりも自分自身の不甲斐なさに、嫌になってしまうこともあるでしょう。実は、誰でも同じミスを繰り返しているものなのです。同じミスをしたことがないという人はいません。ミスをするのが全くなければ、それはそれですばらしいことですが、ミスを繰り返すことが問題なのではありません。大切なことは、同じミスをしないように努力しよう、という気持ちだと思います。問題なのは、そのような気持ちを持つとしないことです。

たとえ、ミスをしたとしても、なぜミスをしたのか考えて、次にミスをしないように改善し努力します。それでもまた、同じミスをした時、なぜミスをしたのかを考え、次にミスをしないように改善し努力します。さらに、それでもまた、同じミスをした時、なぜミスをしたのかを考え、次にミスをしないように改善し努力します。

これでいいのです。これが理想の取り組み方です。

こうした取り組み方を続けているうちに、ミスを繰り返さないようなノウハウがひとつひとつ見つかって、次第に同じミスをする確率は低くなってきます。それでもさらに同じミスを繰り返すと、さらにノウハウが見つかり、そのうちに世界一ミスをしないノウハウを持つことができるようになります。

そして、いつか同じミスを繰り返さなくなった時、「同じミスをしない本」を出版することができるようになっています。世界中の人が、同じミスを繰り返して困っていますから、この本は大変なヒットになるでしょう。その結果、講演や出版等の話が殺到して、夜寝る間もないほど忙しくなってしまうに違いありません。

こう考えてみると、同じミスを繰り返す人ほど、どうしたら同じミスを繰り返さないようにできるのかというノウハウを得て、それを活かして社会に貢献できる、すばらしい立場にいるんです。

81

◆人は新しい道を切り開く人と、その道を歩む人に分けられると思います。道を歩む人に道を切り開かせようとするのは無理なのではないでしょうか

道を歩みたいと思っている人に、無理に切り開かせようとすることはできません。しかし、道を歩みたい人であっても、新しい道を切り開きたいという気持ちにさせることができれば、新しい道を切り開く人に変えることができます。

新しい道を切り開く人であるか、それともその道を後から歩む人であるかは、生まれながらに決まっているものではなく、いつでも自分で選択することができます。生き方は選択できるのです。

そして、その選択に影響を与えているのが、その人の置かれている環境です。その環境の中でも特に、人は身近な人から大きな影響を受けます。身近に新しい道を切り開く人がおらず、ただ道を歩く人ばかりの環境にいれば、やはりただ道を歩くだけの人になってしまいます。

一方、身近な人がみな新しい道を切り開く人ばかりであれば、知らず知らず、道を切り開く人になってしまうでしょう。

相手がどうかの前に、まず自分が相手の前でどのような考え方と行動をしてきたのかを、振り返ってみることが大切です。

相手が、ただ道を歩む人であるとすれば、そういう時こそ自分の出番です。

目の前で新しい道を切り開いていくところを見せましょう。そして何度も、そういう姿を見せていくうちに、少しずつ相手も道を切り開いていきたい気持ちになっていくはずですよ。

この時、注意しなければならないことは、まず自分自身が道を切り開くことを楽しむことです。道を切り開くことを辛そうにやるほど、相手は道を切り開きたいとは思わないでしょう。しかし、道を切り開いていくことを楽しそうにやるほど、相手は自分も楽しく道を切り開きたいと思うようになります。

相手は自分の鏡なんです。