7年間の実践検証から

相手の役に立つ仕事を続けるための考え方

事業環境の変化に応じて、まだないやり方を考える

仕事の基本は、相手の役に立つことです。こちらの仕事を使って、相手が必要な判断をし、より善く前に進める。そこまでを仕事の成果として見ます。

事業環境が変わるとは

これまでのやり方で相手の仕事が進み、自社も事業を続けられていた**前提が変わること**です。誰が何を必要とするか。誰がどの仕事を担い、どう届けるか。人手や費用をどこに使えるか。従来と最近の案件を比べ、同じ対応でどこまで進めるかを見れば、変わった前提を確かめられます。

同じ仕事が増える局面

人口増加が続き、必要とされるものや届け方が大きく変わらないなら、仕事を標準化できます。手順を具体的に教え、練習してもらうことで、速さと品質をそろえやすくなります。

仕事の条件が変わる局面

相手の目的や事情が変わると、今までのやり方では満たせない必要が生まれます。その仕事の進め方がまだないとき、相手の事実を手掛かりに、何をどうすれば役に立つかを考えます。

> **考え方は、何をよい仕事と捉え、何に目を向けて考え始めるかに表れます。**
> 相手がより善く前に進めることを目的にすると、相手の事実が、まだないやり方を考える材料になります。

育成で経験してもらうこと　相手が何を必要としているかを確かめ、背景を考え、もう一度事実を取る。その往復から、相手が前に進める仕事と方法を考え、試す経験をつくります。

判断の偏り

一方だけで判断すると何が見えなくなるか

相手が進める仕事を増やし、事業として続ける。そのためには、相手にとっての効果・価値と、双方が使う人手・時間・費用を同じ仕事の中で見ます。

自分の効率や合理性に偏る

処理時間や目先の売上だけで選ぶと、その数字に表れない相手とは話す機会が減ります。慣れた仕事を速く進められても、相手の事情の変化に気づかず、新しく必要とされた仕事に応えにくくなります。

見えにくくなる事実

相手が実際に進めたいこと。以前と変わった事情。こちらの対応で相手に生じている負担。自分が慣れている仕事や把握している範囲の外にも、確かめるべき事実があります。

相手にとっての価値に偏る

目の前の相手に役立つ対応を引き受け続けると、人手や時間が足りず、他の相手への対応が遅れます。採算も合わなくなれば、価値のある支援そのものを続けにくくなります。

見えにくくなる事実

他の相手との約束への影響。実際に担う人の負担と余力。必要な費用を賄い、続けるための収益。一件ごとの価値に加え、仕事全体を成り立たせる条件を確かめます。

相手に役立つ仕事を、続けられる形にする

相手が前に進むために必要な仕事を捉え、その仕事を双方が続けられるように、役割や手順を考えます。 人手が足りないなら、担い方・情報の渡し方・行う時期を組み立て直す。相手の成果と双方の負担を確かめながら、続けられる形をつくります。

自分の作業時間だけを測ると、その対応で相手に移った手間は見えません。**誰の手間を、いつまで見て、何を成果とするか**で、効率の判断は変わります。

考える過程

相手の事実を確かめながら まだないやり方を考える

相手がより善く前に進めることを目的にすると、その人が何をしようとし、何を経験しているかに目が向きます。そこから背景を想像し、さらに事実を確かめます。

- **相手の事実を確かめる**
  何をしようとして、誰が何をし、その後どうなったか。仕事を受け取った人と、実際に対応した人の経験を聞き、双方から経緯をたどります。
- **相手が置かれている背景を想像する**
  なぜ、その行動や判断になったのか。相手が担う役割、大切にしていること、周囲の変化や制約から、その人の事情を考えます。
- **背景の見立てから、さらに事実を確かめる**
  いつからそうなったか、その前に何が起きたかを聞きます。見立てと合う事実も合わない事実も取り入れ、相手の事情を捉え直します。
- **必要な仕事と、その進め方を考える**
  何ができれば相手は前に進めるか。誰が何を担い、どんな情報や道具をいつ使うか。確かめた事情から仕事を考え、双方が続けられる案にします。
- **試した結果を、新たな事実として考え直す**
  相手が実際にできたことと、双方に生じた負担を確かめます。想定との違いから背景を考え直し、仕事の内容や進め方をつくり直します。

事実を確かめるたびに、背景の見立てと、相手に必要な仕事を考え直します。この往復の中で、進め方が具体的になります。

7年間の実践検証から

自分の見方を表し
相手の事実と照らす経験をつくる

考え方が変わる過程では、本人が自分の見方を表し、実務の相手の経験に照らし、その後の仕事を自分で考えることが重要でした。研修と実務を、同じ図や資料でつなぎます。

自分で表すと、誰のどんな仕事を把握しているか、どこをひとまとめにしていたか、何が分からないかが表れます。

途中の図を仮の見方として相手と開くと、見えていなかった相手や仕事を知る手掛かりが得られます。相手の経験や価値観が入る余地をつくります。



研修で引き受けること

把握している相手や仕事の関係を、本人が図に表します。何を根拠にそう捉えたか、どこが分からないかを残します。

自分で考えて表すことで、次に誰のどんな経験を確かめる必要があるかを考え始められます。

実務で引き受けること

途中の図を、実際の相手と開きます。相手が関係を足したり別の見方を示したりしたら、その理由となる仕事の経緯を聞きます。

確かめた事実を同じ図に戻し、相手が前に進むための仕事と方法を本人が考え、試します。

次の仕事で、考え方が働いたかを確かめる

相手の事情に納得した後でも、次の計画や説明が慣れた進め方に戻ることがありました。誰に何を聞き、どんな案を考え、実際に何をしたかを追います。

さらに、条件の異なる仕事で、本人が自分から相手の事実を確かめ、背景を考え、やり方を考え始めたかを見る。相手がその後どう進めたかまで確かめ、次の経験につなげます。