

サービス人材育成に学ぶ

原点は「人」

今回はサービス人材育成について考えてみましょう。介護士、看護師、美容師、教師、販売員などの仕事を思い浮かべながら振り返ってみますと、そこにはある共通したものがあります。そうです、「人」です。いずれも、相手はどう思うか、相手は何を考えているかを思いやることから出発しています。

ものづくり人材育成が「モノに関する事実・現象」を原点とするのに対して、サービス人材育成の原点は「人の把握」です。教師は子どもの考え方や動きを感じ取り、いま何をすべきかを考えます。子どもたちが活き活きと活動する場には、教師の隠れた力があります。また看護師は、患者の心理的な側面、精神的な負担、肉体的な苦痛などを思いやり、いまやるべきことをてきぱきと実行していきます。そこで重視されるのは人の把握ですが、行われているのは専門的な技術・技能サービスです。絶えず変化する人の心に合わせて、サービスを提供するのです。

観察と判断が決め手

人には個々に感情があり、思想があり、行動の特性があります。これらはその人の「個性」をつくります。これに対して、場面、場所、状況、地域、国など、人を取り巻く「環境」があります。人の

行動は、個性と環境の組み合わせで生まれます。両方を適切にとらえることで、人の行動を理解する手がかりを得ることができるのですね。サービス人材育成は、専門的技術・技能のほかに、個性と環境とその結果としての行動をとらえ、対応の仕方を学びます。

サービス労働の核心は、サービスを通じた満足度の追求です。そのためには、対象者が何を求めているかをキャッチして対応します。いくら技術力があっても、相手に応じていなければ何の役にも立ちません。人は十人十色、すべて違います。類似点、共通点はあっても、基本的には個別性の高いサービスです。年齢が違い、職業が違い、考え方、育ち方が違う難しさは想像がつかます。

このときに役立つのは、相手の「観察」です。相手はどのような状態か、状況か、何を必要としているかと観察します。良い観察が決め手なのです。次に、観察に基づく推理、推測、洞察、判断です。これは、すべきことを選択肢から優先順位をつけるところまでに関係します。

そのうえで行動し、相手の反応を確かめます。その際には、表情や状態の観察ばかりでなく、コミュニケーションが大切です。聞き出すだけでなく、自分を相手に理解してもらえるように表現しなければなりません。

臨機応変の人材育成

ものづくり人材育成は、「定式化」というスタイルで確かな人材育成を確立してきました。これに対してサービス人材育成は、対象が人であることから、「臨機応変の人材育成」ということができます。想定外の対応は、十分にその範囲に入っています。

人間の行動や考え方はある程度、予想のつくこともあります。よく行われる方法は、「〇〇の場合には、〇〇する」という方法をもつことです。状況のバリエーションを増やしておくのです。発生確率の高いものから数を増やし、究極的にはあり得ない状況設定も視野に入れておくことです。論理的にも確率的にもあり得ないものにどう対処するかを扱います。

この根幹にあるのは「考え方」といわれるものです。保育士であれば「子ども観」、看護師であれば「看護観」といった言葉も使われます。世間では「おもてなしの心」という言い方がされますが、そのようにしか表現できないような内容のことです。

このようにサービス人材は、それぞれの職業人がもつ精神的なバックグラウンドを確立することで、どのような対象にも、どんな事態でも、安定した仕事を遂行しているのですね。