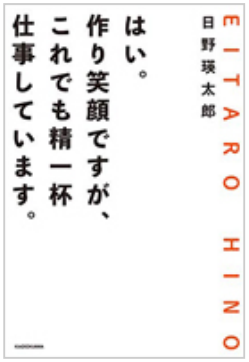
読書でビジネス力をアップする（第64回）

自分と自分の感情を後回しにしないための思考法

2020.09.03



はい。作り笑顔ですが、これでも精一杯仕事しています。
日野瑛太郎 著
KADOKAWA

働き方を考える本です。肉体労働、頭脳労働に対して、感情を押し殺して働く「感情労働」の問題を訴え、その対処法を教えます。仕事に押し潰されないための働き手発信の「働き方改革」です。

職場では、自分の気持ちが後回しになりがちです。特に、サービス業のような接客業では、その傾向が強くなります。お客さまの意向が最優先で、どんなときも笑顔で応対することが求められます。それを「やりがい」と感じる人も多いのですが、程度の問題です。作り笑いを続けていると、疲れ果て、やがて心と体が壊れます。それを避けるために必要な心構えと方法が学べます。

本書では、まず感情労働が当たり前の日本社会を問題と取り上げます。その上で、感情労働を強要されている人たちに具体的な対処の方法を教えます。特に、最終章の「感情労働に殺されない8か条」はためになりました。「値段相応という価値観」「逃げの選択」「客の事情に深入り厳禁」「半分できれば上出来」などかなり具体的です。

一貫するのは「他人の前にまず自分を大切にする」というメッセージです。当たり前のことですが、なかなかできていない現実があり、強く心に刺さりました。

読めば、理不尽な要求をするお客さんはもちろん、わがままな取引先、さらにはむちゃ振りする上司など、サービス業以外の人が遭遇する「感情労働」への対処法も学べます。職場で笑顔や気遣いが強要されている人、言いたいことが言えない人、取引先や上司に我慢しているなど、仕事の対人問題で我慢を強いられている人におすすめします。

疑問を持つこと。考え直すきっかけに！… 続きを読む