



仕事のミスが 絶対なくなる 頭の使い方

宇都出雅巳

クロスメディア・パブリッシング

あなたは自分が記憶の持ち主だと思う。

だが本当は、記憶があなたの持ち主なのである

———— ジョン・アーヴィング 米国小説家

はじめに

「あっ、すっかり忘れていた！」

「おっと、うっかり見落としていた……」

「そうなんですか！？ 勘違いしていました……」

「なんで自分はあのときハンコを押したんだろう？」

これまであなたは仕事でどんなミスをしたことがありますか？
また、どんな失敗をしかけたことがあるでしょうか？
まったくミスや失敗をしたことがない人はいないでしょうから、この質問に答えられない方はおそらくいないでしょう。

じつは、それらのミスが起きてしまうのは、あなたの記憶力や注意力、コミュニケーション力、あるいは判断力が低いからではありません。
そもそも、われわれの脳自体が「ミスを起こしやすいメカニズム」になっているからなのです。

しかもそれは、「忘れた！」という単純な記憶のミスだけではなく、そのほかのさまざまなミスも、脳の「記憶」にほとんどの原因があります。あなたはそのことを知らないがために、ミスを起こしてしまっているわけです。

こう言うと、「経験が少ない、または能力が足りないからミスをするだけでは？」という思われる方もいらっしゃるでしょう。たしかに経験不足や能力不足によるミスもあることでしょう。しかし、それはほんの一部です。

実際に、経験が豊富、または能力があるからこそ犯しやすいミスもあります。中堅やベテランになれば必ずしもミスが減るわけではなく、逆に増えることもあるのです。

私がここでお伝えしたいのは、「人は自分の脳を過信しすぎている」ということです。

たとえば、あなたは自分の脳がいかにか忘れやすいかを知っていますか？ また記憶は固定されたものでなく、常に変化していることを知っていますか？

もしくはあなたが、「すべてをありのままにしっかり見ている（聞いている）」と想着いても、実際にはあなたが見たい（聞きたい）ように見て（聞いて）いることを自覚していますか？

もっと言えば「完全に自立した自分」などありえず、「自分の判断」というものは、じつは夢物語にすぎないということを知っているでしょうか？

脳は思いのほか頼りになりません。そして、その脳に対して知らず知らずに（悪）影響を与えているのが、あなたの「記憶」であると、最近の脳科学、認知科学の研究で急速に明らかになってきています。

こうした事実を知らないままだと、今後も「記憶」の仕業でミスを犯す危険はなくなりません。

いくら記憶力や注意力、コミュニケーション力、判断力を鍛えようと思っても、脳のメカニズムを知らずにがんばっても、ほとんど効果はありません。むしろ逆効果になる危険性すらあるのです。

少し驚かせてしまったかもしれませんが、心配は無用です。

なぜなら、あなたがこの本で脳のメカニズムを正しく理解し、それを踏まえた上で対策を打ちさえすれば、ミスのほとんどは防げるのですから。

この本は、2016年に出版された『仕事のミスが絶対なくなる頭の使い方』からエッセンスを抽出し、わかりやすく図解したものです。

仕事のミスを以下の4つにわけ、それぞれミスが起こるメカニズムと

ミスを防ぐ基本対策を解説していきます。

- ①メモリーミス（忘れた！）
- ②アテンションミス（見落とした！）
- ③コミュニケーションミス（伝わっていない！ 聞いていない！）
- ④ディシジョンミス（判断を間違えた！）

この本は、目から鱗が落ちるような画期的な仕事術を紹介する本ではありません。

この本は、これまでさまざまなビジネス書で紹介されてきた王道テクニックや、上司や先輩から耳にタコができるほど指摘されてきたアドバイスがいかに脳のメカニズム上、有意義なものであるかを説明するものです。

そして、それらの有用性をこれまで以上に納得していただき、「理解」だけではなく「実践」してもらうことを目的としています。

さらに言えば、本書を通じて仕事のミスと向き合うことは、あなたの記憶、あなた自身と向き合うことでもあります。

ぜひ、新たな出会いを楽しんでください！

2019年春 宇都出雅巳

はじめに 3

第1章

メモリーミス

Memory Errors

1	人はもともと「忘れる生き物」.....	12
2	メモリーミスの主犯格は「ワーキングメモリ」.....	14
3	ワーキングメモリの容量はとても小さい.....	16
4	ワーキングメモリの源は、「注意（アテンション）」.....	18
5	「よし覚えた！」は勘違い？.....	20
6	ワーキングメモリは増設できない.....	22
7	「忘れないぞ！」ではなく「忘れる」という前提に立つ.....	24
8	メモリーミス対策の基本＝メモする.....	26
9	最強のメモ術は「あなたがいちばん気楽にできるもの」.....	28
10	筆記具のいらないメモ術 → 外部記憶補助.....	30
11	なぜ、将棋のプロは棋譜を覚えられるのか？.....	32
12	脳にやさしい「素早く・ざっくり・くり返し」読書術.....	34
13	「あれ、どこに置いたっけ？」をなくすには.....	36
14	「忘れてはいけないのに忘れやすい」人の名前の覚え方.....	38
15	日本の面積＝サメに乗ったマラソンランナー！？.....	40

第2章

アテンションミス

Attention Errors

- 1 人は「眼」ではなく、「脳」で見ている 44
- 2 しっかり見ようとする、見えなくなる 46
- 3 スマホが机にあるだけで脳の働きが悪くなる 48
- 4 悩めば悩むほどミスが起こるワケ 50
- 5 「ミスするな！」という注意がミスを引き起こす？ 52
- 6 シンプルなフレームワークが
あなたを「できる人」にする 54
- 7 なぜ「基本の徹底」が大事なのか？ 56
- 8 書けば書くほどミスは減り、考えもまとまる 58
- 9 シンプルなチェックリストがミスをなくし、命を救う 60
- 10 「すぐやる」ことで、ミスは減る 62
- 11 マルチタスクとシングルタスク、どっちが効率的？ 64
- 12 **ゾーンのポイント①**
決まった動作が集中に導く 66
- 13 **ゾーンのポイント②**
ゾーンに入りやすい環境 68
- 14 **ゾーンのポイント③**
やることを分解・具体化する 70
- 15 **ゾーンのポイント④**
仕事は難しすぎず・易しすぎず 72

コミュニケーションミス

Communication Errors

1	コミュニケーションはキャッチボールではない	76
2	記憶は常に勝手に思い出される	78
3	人は知らないうちに自分の記憶に動かされている	80
4	思い出す記憶を変えるだけで人間関係が楽になる	82
5	「意識の矢印」がコミュニケーションミスをなくす	84
6	「質問は短ければ短いほどいい」科学的理由	86
7	仕事を覚えたころこそミスに注意！	88
8	できる人は相手に「意識の矢印」を向けている	90
9	「意識の矢印」を相手に向ける究極のコツとは？	92
10	コミュニケーションミスを絶対なくす方法	94
11	聞くべきは言葉の「答え」よりも言葉にならない「応え」	96
12	相手がいるから一人になれる →「意識の矢印」がもたらす発見	98
13	短い時間で核心に入る聞き方 →「事柄」から「人」へ	100
14	「で、あなたはどうしたい？」 →ユークエスチョン	102
15	人間は6つの階層できている	104

ジャッジメントミス

Judgement Errors

1	脳には2種類の思考回路が存在する	108
2	「速い思考」がジャッジメントミスをもたらす	110
3	少しの言葉の違いが相手の答えを左右する	112
4	潜在記憶があなたの判断を左右する	114
5	感情が揺さぶられるほど ジャッジメントミスは起こる	116
6	「思い出しやすい」＝「よく起こっている」という誤解	118
7	評価基準の違いがジャッジメントミスを招く	120
8	「自分の判断は正しい！」と思い込みたがる脳の性質	122
9	「だから言ったのに！」の嘘 → 後知恵バイアス	124
10	ジャッジメントミスの特効薬も「意識の矢印」	126
11	モノが売れないのはジャッジメントミスが原因？	128
12	それは「事実」？「意見」？ この問いかけがミスを防ぐ	130
13	潜在記憶のワナから逃れるシンプルな方法	132
14	「嘘も百回繰り返せば本当になる」は本当	134
15	子曰く、「ミスを犯しながら、改めないのがミスである」	136
	おわりに	138