

必要なのは 「気づかい」だった！

職場にあるいろいろな「うまくいかない……」

あなたは職場で、こんなことで困った経験はありませんか？

- ・自分の意見を伝えただけなのに、相手をムッとさせてしまった
- ・仕事の大事な話をしようとしたのに、冷たい態度をとられてしまった
- ・先回りして手伝ったつもりが、嫌な顔をされてしまった
- ・ちゃんと聞いているつもりなのに、「聞いている？ 大丈夫？」と言われてしまった
- ・苦手な人と仕事をスムーズに進めることができない
- ・上司や先輩、お客様から評価してもらえない

どうして、このような事態が起こってしまうのでしょうか。

どのような内容の仕事も、いろいろな人が関わり、コミュニケーションをとる中で進んでいきます。関わる人は、社内の人、社外の人、その先の関係者、お客様と、立場も年齢も性別もさまざま。そういった環境の中で、どのような仕事もスムーズに進めていくためには、何が必要なのでしょうか。

「気づかい」をプラスするだけで変わる！

まわりの人といい関係を築いていくためには、「気づかい」が欠かせません。気づかいないと、仕事がうまく進まなかったり、仲間として頼ってもらえなかったり、ときには大きな問題に発展してしまうことだってあります。気づかいは仕事を進めるうえで、重要なピースの一つなのです。

冒頭のようなケースで悩んだ経験がある場合、ちょっとした気づかいをプラスするだけで、仕事はスムーズに進むようになります。

気づかひの例をいくつか挙げてみましょう。

はじめにひと言添える ⇒ 話がしやすくなる

相手と考えが違う場合に、「でも、私はそうは思いません」から話を始めるのはよくありません。「これは私の考えなのですが……」「あくまでも〇〇という観点の話ですが……」など、クッションになる気づかひの言葉を添えると、相手も一旦話を聞いてみようという気持ちになり、話しやすい空気が生まれるでしょう。

また、集中して仕事をしている人にいきなり話を始めるのは御法度です。「今、〇〇の件で2～3分話しても大丈夫ですか？」と用件を簡潔にまとめて尋ねるだけでも、相手の状況を想像する姿勢が伝わります。「3分ならいいよ」「会議後でもいい？」など、相手も返答しやすくなるでしょう。

お尋ね（提案）する ⇒ 仕事がスムーズに進む

たとえば、忙しくしている人がいる場合、自分の手が空いていたら「〇〇を私がやりましょうか？」と尋ねてみましょう。よかれと思ひ先回りして勝手にすると、余計なことをしてしまう恐れがあります。また、「何か手伝いましょうか？」では具体性に欠けるため、相手も仕事を頼みにくいことがあります。したがって、伝え方としては「〇〇を私がやりましょうか？」がベターです。

さりげないひと言を伝える ⇒ まわりの雰囲気や和らぐ

さりげない声かけは、いい雰囲気づくりに欠かせません。いい雰囲気は緊張を和らげアイデアを出やすくし、生産性も上がります。たとえば、誰かが話したり動いたりしたときには、「いいですね」「すごい」「ありがとう」「いつも助かっています」など、相手の言動を認める言葉をかけてみましょう。「見てくれている人がいる」と思えると、それだけでとても安心できるものです。この安心感が、仕事をスムーズに進めるカギになります。

このように、自らワンアクションを起こしてまわりの人たちを気づかうことで、自分の評価、そして仕事の成果が格段に上がっていきます。



否定表現を “肯定表現”に変える

否定表現を肯定表現にするとグンと前向きさが伝わる

話の内容が同じであっても、受け取られ方が大きく変わる場合があります。それは、相手への説明や依頼などを行うときの、表現の違いによって起こるものです。

あなたは、相手から次のように言われたときに、どちらの言葉のほうが抵抗が少なく受け取りやすいでしょうか。

- 1) A. すぐにはわかりません
B. すぐに確認し、わかり次第ご連絡を差し上げます
- 2) A. 提出は20日をすぎないようにしてください
B. 提出は20日までにお願ひできますでしょうか？

これらの表現にはそれぞれ特徴があります。

Aは否定表現といい、直接的で強い印象です。1)のAは「私には関係ない」と突き放すような、後ろ向きな印象を与えます。2)のAは「～しないで」という命令口調に感じさせることも。言っている側としてはそんな意図はないことが多いため、指摘されないと自分では気づきにくいものです。

Bは肯定表現といい、聞き手が受け取りやすくなっています。

1)のBは「すぐに行動に移します」という前向きな印象を与えますし、2)のBはお願いして寄り添う口調に感じさせます。



否定表現と肯定表現を使い分ける

ビジネスシーンでよく使われる、否定表現と肯定表現の例をご紹介します。

- 1) **否定表現** それでは困ります
肯定表現 その点をご相談させていただきますか？
- 2) **否定表現** このままではトラブルを引き起こします
肯定表現 こうするとスムーズに進行できます
- 3) **否定表現** その納期では対応できません
肯定表現 ○日後であれば対応可能です
- 4) **否定表現** これは間違っています
肯定表現 こちらをもう一度ご確認くださいませか？

例を見比べても、やはり肯定表現のほうが受け取りやすいと感じるのではないのでしょうか。ポジティブな空気をつくり、良好な人間関係づくりにつなげていく手段として、肯定表現への言い換えは効果的だといえるでしょう。

ただ、否定表現を絶対に使ってはいけないというわけではありません。肯定表現は言葉の印象を和らげますが、意図がはっきりと伝わらない場合もあります。たとえば、安全に関する注意喚起は、「扉はきちんと閉めましょう」より「事故発生！ 扉は開けっぱなしにしない！」のほうが、何をしたらいけないかが明確です。つまり、使い分けが重要だということなのです。

Work

否定表現を肯定表現に言い換えてみましょう。

- ① **否定表現** 私は担当ではないので知りません
肯定表現 _____
- ② **否定表現** 土日は受け付けておりません
肯定表現 _____
- ③ **否定表現** 3日以内に仕上げるのは無理です
肯定表現 _____



解答例は p.97

“こまめな中間報告”で相手に安心感を与える

報告の中でも特に大切なのは「中間報告」

上司の悩みとして、こんな話をよく聞きます。

「頼んだ仕事を部下は意図どおりに進めてくれているのか、ちゃんと間に合うのか、進捗を聞いて安心したい。上司としては、部下に任せて成長するのを見守りたい気持ちがありつつも、必要なら軌道修正やサポートをしてあげたいと思っているのだけれど……」

中間報告は、主に長期にわたる仕事や、やったことがない仕事をする際、状況によっては急ぎで重要な仕事をする際も必要になります。では、どのような中間報告をすると上司は安心するのでしょうか。大きくは次の3つです。

1) 初めて担当する仕事の場合、方向性を決めて本格的にとりかかる前

例：メリットとデメリットが数字でわかるように、このような形式で10ページの資料にまとめる予定です、いかがでしょうか？

例：このスケジュールで進めたいと思っています。まずは今月中に企画書を作成し、〇〇さんに確認のお願いをする予定です

2) 進捗状況、終了の見通し（数字で）

例：現在、諸条件の見直しをしている段階です／〇〇の比較表をつくるためにデータを集計しています

例：60%まで進んでいます／〇日中には大枠を仕上げられます

3) 今後の進行予定

例：来週〇日までは先方に修正案を提出し、返事を〇日までにもらう予定です

例：〇日までに完成できるよう、遅くとも3日前までには〇〇さんに最終確認で見ていただけるようにします

報告する側としては、できるところまで自分で考えてやってみたい、完成してから見てもらいたいという気持ちがあるでしょう。そして、報告によって上司の時間をとってしまうことに対する遠慮もあり、後回しにしてしまいがちです。しかし、部下が思うゴール地点が上司の考えていたものとまったく違っていた！ということも少なくありません。軌道修正が早めに行えるように、方向性を確認していきましょう。

報告する相手への配慮の仕方

上司が忙しそうで、報告するタイミングが難しい場合は、「中間報告をしたいのですが、〇分ほどお時間よろしいでしょうか？」と尋ねて時間をとってもらったり、メールやチャットなどで要点をまとめ、「お耳に入れておいたほうがいいかと思う情報ですので、お返事はお気づかいなく」と添えて報告したりすることもおすすめです。

こまめな中間報告は相手を不安にさせないと同時に、うまくまわりを巻き込み知恵を借りることができる、自分にとっても心強い機会でもあります。どのくらいの細かさがいいのかは上司によっても考え方が違うので、まずは多めに、そして上司の意向を確認しておくことで安心です。



やってみよう!

初めて、または不慣れな仕事を任されたときに、どのタイミングで中間報告をするか、スケジュールに書き込んでおきましょう。



断るときは“気づかい言葉 +理由+代替案”で

良好な関係を保つには、断ることも必要

人から何かを頼まれるとなんとなく引き受けてしまう。そんなことはありませんか？ 断ったら相手はショックを受けるかな……と考えてしまう人は、優しい人なのかもしれません。関係をギクシャクさせたくない、頼られたのでなんとか応えたいという気持ちになり、引き受けてしまう人もいます。

しかし、自分が無理をしないとできないことを引き受け続けてしまうと、結果的にはどうなるでしょうか。1回や2回なら、なんとかがんばって乗り切れるかもしれません。でもそれが重なっていくと、自分に余裕がなくなって、提供するもののクオリティーが低いものになってしまったり、相手とのコミュニケーションにイライラしてきたり……。そして最終的にはなんとなく気まずくなってしまふなんてことにもつながりかねません。相手の気持ちに応えたいと思って無理をして引き受けたのに、結果として断るよりも関係が悪くなってしまったら元も子もありません。断ることもまた相手のためであり、お互いの関係を良好に保つために必要なことでもあるのです。

ただし、断り方次第で「嫌な人」にも「信頼される人」にもなります。次の3つの流れで伝えると、嫌な印象を与えにくいのでおすすめです。

信頼される人の断り方の流れ

1) 相手を立てる気づかい言葉からスタート

まず大切なのが、頼んでくれたことに対する気づかい言葉です。お願いしてくれるのはあなたへの信頼があつてこそ。まずはその気持ちに対してお礼を伝えます。

- ・お声かけいただいて光栄です
- ・せっかくのお話なのに恐縮です

2) 理由は自分の都合

角が立たないようにするために、断る理由は自分の事情にします。

- ・今このような仕事を抱えていて
- ・この仕事は経験がなく、かえってご迷惑をおかけしてしまうと思います

3) 代替案を出して協力姿勢を示す

条件次第で引き受けられる場合はそのことを具体的に伝え、別の形でサポートしたいという姿勢を示します。

- ・〇日以降であれば対応が可能です
- ・〇〇の確認だけでしたら承れます

Work

以下の依頼を断ってみましょう（気づかい言葉+理由+代替案）。

①同僚から「明日の午前中のA社との打ち合わせ、一緒に出てもらえませんか？」と言われました。明日の午前までに仕上げなければならない資料があり、時間がとれない状況です。

⇒ _____

②先輩から「この資料について意見をもらえない？」と軽く業務外のお願いをされました。かなりボリュームがある内容です。

⇒ _____



解答例は p.98~99