

## 仕事と働きかけ

## (1) 働きかけとは

働きかけとは「相手にこちらの望むような行動を起こさせるために自分から積極的に活動する」ことです。具体的には、

指示する	注意する	報告する	相談する	連絡する	提案する
お詫びする	意見を言う	依頼する	説得する	説明する	確認する

など、たくさんあります。あなたも、上記のような活動を毎日繰り返しているのではないのでしょうか。

職場での朝のあいさつは、「今日も一日よろしく」という互いの働きかけと言えます。仕事が始まれば、働きかけの連続です。「〇〇さん、明日までにこの資料をまとめてくれないか」は“指示”という働きかけであり、「課長、〇〇の件でやっかいな問題が起きてきて…」は“報告”や“相談”という働きかけです。

このように私たちの仕事や生活は互いの働きかけと、それに対する**レスポンス（応答）**によって成り立っています。

言い換えれば、レスポンスがなければ働きかけが成功しているとは言えないのです。レスポンスがない場合、その理由は、働きかけ方が悪かったのか、あるいは相手が働きかけに対してレスポンスしなければならないという意識を持っていなかったのか、のどちらかになります。でも「私の働きかけ方が悪かったからレスポンスを得られなかった」と考え、振り返ることが前向きといえます。次の2つの事例を読み、[問題1]～[問題4]を考えてください。

## [事例1]

Y君は、得意先であるP社への見積書提出にあたり、上司と打ち合わせをしていました。それまでの営業活動の経過は日報で報告しています。P社の要望や設備導入にあたっての考え方などの情報に基づき、設備価格と導入後のメンテナンス費用を決定してP社に提出しました。その返事が届いたようです。

Y君 「課長、受注できませんでした。どうやらS社に決まったようです」

課長 「残念だなあ。どんな点で負けたのかなあ」

Y君 「詳しいことまではわかりませんが、P社の担当者にそれとなく聞いたところ、総額ではS社と同等でしたが、メンテナンス費用が多少高かったことが受注できなかった理由のようです」

課長 「メンテナンスか……。しかし総額で同等なら設備の機能性を考えるとうちに決まって当然と思うけどなあ」

Y君 「P社の新しい部長は、『メンテナンスはランニングコストになるから』とよく言っていると、以前、担当者から聞いたことがあります。担当者にもう少し詳しく聞いてみなければいけない、と思っていたのですが……」①

課長 「そんな話が出ていたのか。初めて聞いたよ。なぜもっとそれを早く言わなかったの!」②

## [事例2]

N君は後輩のT君に仕事を手伝ってもらおうと説明しました。後日、仕事を仕上げたT君がN君のもとにやってきました。

N君 「ここのやり方が間違っていないか。こんなふうに説明したかなあ」③

T君 「聞いた通りにやったつもりですが」

N君 「それともう1カ所、ここも違うよ」

T君 「そこですか……。どうかなあとは思ったのですが④、以前に一度やったことがあってこれでいいと思ったものですから」

N君 「疑問に思ったところは聞いてくれたらよかったのに」

**問題1** ①と②を読んで

Y君は、何ができていなかったと思いますか？

①は

②は

**問題2** ③を読んで

N君は、何が十分できていなかった可能性があると思いますか？

**問題3** ④を読んで

T君は、何ができていなかったと思いますか？

**問題4** Y君、N君、T君の3人に共通して十分できていなかったことは何だと思いますか？

**① について**

Y君はP社の新しい部長が「メンテナンスはランニングコストになるから」と言っているということについて、「担当者にもう少し詳しく聞いてみなければいけない、と思っていたのですが」と、言っています。これは、社外の人に対して確認という働きかけができていなかったということです。

**② について**

課長は「そんな話が出ていたのか、初めて聞いたよ。なぜもっとそれを早く言わなかったの!」と言っています。これは、上司に対する報告という働きかけができていなかったということです。

**③ について**

N君は「こんなふうの説明したかなあ」と言っています。これは、T君に対して説明という働きかけはしていますが、“働きかけ方”に不十分な点があった可能性を表しています。

**④ について**

T君は「どうかなあとは思ったのですが」と言っています。これは疑問があったにもかかわらず、N君への確認という働きかけが十分できていなかったということです。

Y君、N君、T君は「的確な働きかけができていたか」という点で共通の問題点があります。“的確な働きかけ”かどうかは、次の3つの点から考える必要があります。

**働きかけるタイミングは適切か**

Y君のように「なぜもっと早く言わなかったの」という事態は、仕事のなかでよく起きることではないでしょうか。“的確な”の一つ目は“タイミング”です。「悪い情報ほど早く流せ」は、組織活動の鉄則です。遅すぎる働きかけは、情報自体の価値や働きかけそのものの意味がなくなってしまうことがあります。

**働きかける内容は仕事や問題に対して的を射ているか**

例えばN君がT君に説明するとき、やってほしいこと、それをやるための方法、注意点などモレなく伝えていたかということです。要するに仕事や問題に対して肝心なことが、相手に伝わっていたかが重要なのです。

Y君の場合も同じです。課長との打ち合わせに際し、受注に関わる情報を報告していたはずですが、重要と思われるメンテナンスに関する相手の考え方を伝えていませんでした。これは、見積価格を決めるにあたり肝心なことがモレていたこととなります。これでは、上司に報告・相談などの働きかけをしても良い結果が得られないのは当然と言えます。