

◆新しい上司の態度にみんなが困っています…

20代後半でメーカーの総務部門で経理全般を担当するAさんは、社歴6年の女性社員。経験も積んで業務量も多くなり、責任も増してきました。忙しくなって、ついデスク周辺の整理・整頓にも気が回らなくなりがちでした。

5か月前に課長が交代しました。同じ総務部内の昇進で、過去に経理担当の経験があります。事あるごとにイライラするタイプで、細かな注文に課員の多くが困っていました。ある日Aさんが、処理しなければいけない案件が溜まり、パソコンに向かっていた時、「ちょっとAさん、こっちの仕事も頼むよ」と厚めに束ねられた書類を机に置きました。Aさんは数字入力に集中していたので、途中で操作をやめることができず、返事ができませんでした。ちょっとまずい、と思ったとたんに「その態度はなんだ」「返事ぐらいできないのか」と上司の怒りの言葉が出ました。課内はああまたか、という雰囲気になりました。同僚は課長が変わって欲しいと思っていたので、気まずそうな顔をしているAさんには同情的でした。

◆望ましい伝え方—自己表現3つの柱

さて、困った状況です。この場面が悪いのは誰ですか、と聞けば、一方的に怒った課長とか返事をしなかったAさん、という答えが出るかもしれませんが。実はこのような場面で犯人探しをしても解決には結びつきません。この困った状況に焦点を当てて打開するという視点を持つことが重要です。

このAさんのケースでの大事なことは言葉の伝え方です。3つの柱があります。①その時の気持ちを言葉にして伝える②事実を伝える③そして提案する—の3つです。お聞きになった方もいると思います。アメリカで生まれたアサーティブな自己表現です。

例えば今回の事例での①は課長の態度に対して「仕事を片づけなければと焦っていました」となるでしょうか。②の場合は、例えば「いま私は今

日中に片づけられない仕事が残っていて何とか時間内に終わりたいと集中していました」と事実を伝えることがいいでしょう。そして③の「課長が依頼する案件と、いまやっている仕事のどちらを優先した方がいいでしょうか」と提案する流れになれば、課長の言動も変わる可能性があります。効率的に気持ちよく仕事を進めることがゴールなら、感情を言葉にして示し、事実を伝え、そして提案という自分を主語にした表現がスタートになります。

◆言葉と態度を一致させましょう

言葉で伝えているのに、伝わっていないように思える場面も結構あります。その一つが「態度が邪魔しているから」です。「困っているんです」と笑いながら言う。「ありがとう」とムツとしながら言う、などがその例です。表情や姿勢が伝えたい言葉と合致していることが大事です。ぎこちない、手が落ち着きなく動いている、頭が下がっている、など癖が影響しているかもしれません。周りの人に聞いたり、鏡を見て自分で気づくことも試してみてください。Aさんと課長の最初の場面は、言葉のやりとりになっていません。感情を表に出したまま自分本位の課長に対して、Aさんにも素直さが欠けていたようです。

自分の想いの伝え方の3つの要素を示しました。その際にはできるだけ具体的に、簡潔に伝えるように自分の中で整理することも心がけてください。



筆者紹介

柏木 勇一（かしわざ・ゆういち）

1941年生まれ。大学卒業後、新聞社勤務を経て、現在EAP企業でカウンセラーとして活動。産業カウンセラー、家族相談士、交流分析士。