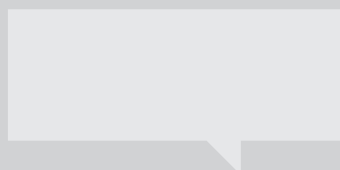


[仕事の便利術]

上手な

その
一言



～はじめに～

「言葉」を、皆さんは日常どの程度意識して使っているでしょうか。

気を使うところと、気を使わないところの切り替えが、生活の中では知らず知らずできていると思います。

例えば、家庭の中では、あまり意識せずに話せますよね。

身内は、人生のバックグラウンドや共通の価値観、言葉を尽くさずとも理解できる多くの共通認識がありますから。

例えば、こんな会話ってありますよね。

夫「きょうこそ、行かない？」

妻「うん？ ああ、映画に行こうって言ってたものね」

夫婦間ですと、「あれ、どうなった？」「あれ、まだ、ダメみたいよ」などとなんとなく伝わってしまうことでも、他者に対しては、そうはいきません。

やはり、言葉を「選ぶ」必要があるでしょう。

言葉は、人をその気にさせる「魔法」でもあり、人を嫌な気分させたり、落ち込ませたりすることができる「危険な武器」でもあります。

それだけに、言葉を使う場所、タイミングを抑えれば、人をうまくのせて仕事を成功へと導き、しかも困難な状況を脱するためのきっかけも生み出せます。

本書では、そんな「上手なその一言」について学んでいきたいと思います。

それは、ビジネスの現場だけでなく、いろんな場面にも応用できます。

言葉を意識することで、相手に自分の思いを過不足なく伝えることも、上達するでしょう。日々の生活の充実にも、つながるはずです。

はじめに	3
------------	---

I 考えを的確に伝えるクールな一言

第1章 仕事をすすめるための的確な一言	6
1. 指示内容をきちんと伝えるには	6
2. わかりやすい説明とは	8
3. 何をすべきか説得する	10
4. 行動につながる指示の仕方とは	12
5. 仕事を任せるときの一言	14
6. 上手に上司に進言する上手な一言	16
7. 協力を要請する上手な一言	18
8. 進捗状況を確認するには	20
【コラム】コミックの中の「その一言」	22
第2章 言いにくいことをズバリ伝える一言	24
1. ミスや失敗をきちんと指摘する	24
2. 注意を促す上手な一言	26
3. うるさがられずに警告を発するには	28
4. 残念な結果を伝える上手な一言	30
5. 頼み事や依頼を断る上手な一言	32
6. 言い訳に取られない上手な釈明とは	34
7. お詫びの気持ちを伝える上手な一言	36
8. パワハラにならない叱責の言葉とは	38
【コラム】映画の中の「その一言」	40
研究課題	42

II 思いを伝える琴線に触れる一言

第3章 やる気を引き出す決め手の一言	44
1. 成功を喜ぶ称賛の一言	44
2. 部下を褒める上手な一言	46
3. 失敗を糧にする激励の一言	48
4. 意見や批判をきっちり伝えるには	50
5. ゴマすりにならない上司の褒め方	52
6. 本音を引き出す上手な一言	54
7. 聞きにくいことを引き出す上手な一言	56
8. やる気につながる喝の入れ方	58
【コラム】歌詞の中の「その一言」	60
第4章 感謝やねぎらいを上手に伝える一言	62
1. 上司に感謝の気持ちを伝える一言	62
2. 部下をねぎらうさりげない一言	64
3. 頑張れだけでは励ましにならない	66
4. 落ち込んでいる相手に掛ける慰めの言葉	68
5. 案外難しい祝福の言葉	70
6. ライバルへのエール	72
7. 期待することがらを伝える一言	74
8. 決めゼリフはやたらに使わない	76
【コラム】小説の中の「その一言」	78
研究課題	80

I

考えを的確に伝えるクールな一言



仕事をすすめるための的確な一言

1 指示内容をきちんと伝えるには

「5W1H」で「わかりやすく丁寧に」

仕事を進めるにあたって最も重要なことは、同僚や部下に自分が思い
過不足なく伝える 描いたプランを過不足なく伝えることです。

少し、昔話をさせてください。私は、平成の時代のほとんどを新聞社
で過ごしました。

交通事故や火事などの記事は、取材したことをそのまま客観的に書け
ばよいので、文章量を規定内にまとめるスキルは必要ですが、それほど
苦労はしません。しかし、企画記事はそうはいきません。綿密な取材結
果について、構成を考えて読者によりよく伝えることを考えなければな
りませんから。それ以前に、まずはデスクやキャップら先輩からの指示
を齟齬なく理解する必要があります。

指示 ただ、その指示が、往々にして新聞社の場合、特に昔は“おおざっぱ”
なのです。例えば、「住民投票」という考え方が、日本に芽生え始めた
ころのことです。当時、私は新潟で原発問題を取材していました。原発
の設置許可を取り消そうと訴訟にもなっていましたが、反対派が今度は
住民投票で原発の賛否を問おうというのです。そのときの、デスクの指
示は、「住民投票について、企画をやろう」というだけです。要は、あ
とは記者自身で考えろというのです。

（“おおざっぱ”な指示は避ける）

合理性 この指示には、ある意味合理性があります。記者自身に考えさせるこ
とで、その記者を鍛えようというねらいがありますし、それに加えて記
事の内容について執筆者の自由に任せようという、いわば親心もあるか
らです。あまり細かく指示をすると、自由度を狭め、執筆する記者の感

性を制限してしまうことにもつながりますから。ですが、結論をいえば、一緒にチームで仕事をする場合は、やはり言葉を尽くして、場合によってはチャートを作成して、**コンセプトを共有**すべきです。

コンセプトを共有

（5W1Hで伝える）

「5W1H」という考え方があります。ポピュラーな物事の伝え方なので、「知ってるよ」という方も多いでしょう。

5W1H

でも、この基本が本当に大切です。ですから、ここでも最初の章で改めて強調しておきます。

私が記者の新人時代に、取材を行い、記事を書く上で叩き込まれたのが、この5W1Hでした。

When=いつ, Where=どこで, Who=誰が,
What=何を, Why=なぜ, How=どのように

あなたが、チームリーダーで、同じチームのメンバーに方針を伝えるとき、この要素に沿って説明するとお互いの理解は高まります。

さきほど事例にあげた「住民投票」の企画記事の執筆指示に、あてはめてみましょう。

「反対派（Who）だけでなく賛成派（Who）の意見（What）も入れてほしい。原発反対運動が起こった当時の様子（When）も知りたい。住民投票のようなことが、他の地域（Where）でも起きているのかも、調べること。そして、なぜ（Why）、住民投票をしようということになったのか。今後、住民たちは投票の準備をどのように（How）進めていくのか。いつ（When）、やろうとしているのか」

このように、仕事の依頼をするには、**論理的かつ具体的に**伝えることが大切ですし、何よりも**わかりやすく丁寧に**が肝要です。

論理的 具体的

わかりやすく
丁寧に

教育的見地から、成長を促すためにあえて細かく言わないというのは、別の見方からすれば、指示する側に何もコンセプトが定まっていないということともいえます。

徒弟制度の昔の新聞社は、それでよかった側面がありますが、今のご時世では、「ほんと、“ボキャ貧”な使えない上司だな」と思われてしまいます。部下の冷たい視線を浴びないように気を付けましょう。