

しかったり、会議で激論になったりした後、同僚や上司などに気まずい思いをしたことはないだろう。きこちなさが残ると仕事上でもマイナスだ。相手に多少の非があったとしても謝るのが得策。上手なフォロー術を探った。

横浜市の男性システムエンジニア、Aさん(32)は「冷静になるために一日以上時間を置くようにしている」と苦笑する。先日はパスワードの使用期限が切れため、設定の手順を教えたら「おつと電話で担当者たすねたところ」「管理が悪い」ときつこ言われた。「そんな言い方をしなくて」と切り返したAさん。そのまま口論となり、感情的に電話を切った。

「しばらくして平静さを取り戻した。」電話やメールだと表情が見えないので、ニユアンスが伝

どを担当する宮本映子さんはこう指摘する。お互い議論に慣れていれば、特別意識しなくても後々まで尾を引くこともない。そうとも限らない場合は「次の会議でフォローする」といい」と宮本さんはすすめる。

双方の顔立てる

もちろん持論を曲げられないときもある。そんなときは、例えば「先日議論した〇〇の件は△△については自分の意見は変わりませんが、××は確かにBさんという通りだと思えます」といったふうに会議のメンバーの前で訂正すると自分と相手の顔も立ち、角が立ちにくい。

会議などで激論 時間置き冷静に

難しいのは、感情的になつたわけではないのに相手落ち込ませてしまう場合があることだ。ジョンソン・エンド・ジョンソン(東京・千代田)ウーマンズへのに気づくのがフォローの「第一歩」と考えるそうだ。上司と部下など職場で上下関係にあるときは、できれば上の立場の人間が歩み寄り、きっかけをつくるのが望ましいという。部下の方からだ恐る恐るになり、心理的に働きかけにくい。話し方の研修などを手掛ける話し方研究所(東京・文京)会長の福田健さんは「譲りにくいことでも上の者が説明が悪かったね」などと余裕を見せた方が、上司としての優位性も保ちやすい」と説明する。

あいさつも活用

フォローの言葉にもちょっとしたコツがある。それは「こんなことになって私も残念だ」などと自分を主語にして声をかけること。こうすると相手は気持ちを受け入れてくれやすいという。逆に「あなたが△△したから気まずくなったのよね」と切り出せば、悪気がなくても相手は蒸し返されたと思う危険性があり、逆効果だ。

単純に思われるかもしれないが、あいさつも案外活用できる。話し方研究所の福田さんは「気まずいと感じた後、次に会ったときにこやかにあいさつしてみれば」とすすめる。帰りがけに「お先に失礼します」や、翌朝「おはようございます」というだけでも、相手の心がほぐれ、気まずさを解消しようという気持ちで伝わる可能性はあるだろう。

気まずい関係どう修復

上手に関係を修復するときの注意点

(宮本さんの話をもとに作成)

1. まずは冷静に

時間を置き、原因を分析してみる。
紙に書き出すと問題点を整理しやすく、客観的になれる

2. フォローの言葉は自分を主語に

「あなたが××だから、こうなった」ではなく、「こうなる前に私が△△すればよかった」などと伝えると受け入れられやすい

3. 立場が上の者が歩み寄る

上下関係があるとこじれがち。プライドにこだわるよりも歩み寄る度量を見せた方が信頼を得られる

4. 会議の激論、フォローも会議で

次の会議の時にメンバーの前で譲歩できれば相手と自分の両方の顔が立つ

5. できれば直接会って

表情を確かめられる方が良い。忙しいときは電話でもいいが、電子メールは表情や声のトーンが伝わらないので書き方に注意



ルス事業部ジェネラルマネジャーの近咲子さん(46)は先日、部下に対して原価計算の不備を指摘したところ、相手が無表情になったのが気に掛かったまま退社した。帰宅途中考えを巡らせた近さん。「彼女は部署に来たばかりなので原価体系がわからなくて当然だった」とはっとした。

翌日会えないかもしれないので、自宅から会社のボイスメールに「細かいことを教えていなかった。知らなかったとしても仕方なかった」と自身の問題点をまとめて伝言を吹き込んだ。近さんは「妙な表情をしたら、顔色が変わったりする