

ビジネスマナー講座

No.52
お願いごとをするときの心得

毎日の仕事では同僚や後輩、ときには上司になにかを頼まなければならぬシチュエーションがあります。そんなとき、相手に快く引き受けてもらうためにはどうすればよいでしょうか。今回は「お願い上手」になるための心得について考えてみましょう。

・クッション言葉を上手に使う

依頼をするときにクッション言葉を上手に使うと効果があります。ご存知の通りクッション言葉は、言葉の前につけて表現をやわらかくするためのものです。たとえば、「これ、お願い」

とぶつきらぼうに言うのと、「忙しいところ悪いけど、これをお願いできるかな」と言うのとでは、相手の受け止め方は大きく違います。お願いされた相手は、「忙しいところ悪いけど」と言われて嫌な気分にはなりませんよね。ただし、どんなにクッション言葉を使ってみたところで、依頼する側の人間が厳しい表情だったり、態度が横柄では効果はありません。言葉だけでなく、表情や態度にも気をつけて、柔らかい雰囲気でお願ひすることが大切です。

・上手に褒めて依頼する

クッション言葉の代わりに褒め言葉を使うのも効果があります。とくに部下や後輩は自分の仕事を評価されたとき、ヤル気が倍増するものです。

たとえば、プレゼンテーションでの説明役を後輩に依頼するときには、「前回のプレゼンでは上手に説明してくれ

て助かったわ。2回連続になって申し訳ないけれど、来週のプレゼンもあなたの力を貸してくれないかな？」とお願いするといったことです。

「あなたなら安心できるから」「一番頼りにできるから」といった言葉を最初に使ってお願ひすれば、気分よく引き受けてもらえる確率が高くなるはずですよ。

・当たり前という態度をとらない

とくに部下や後輩に対する依頼では、「部下や後輩なんだから、引き受けて当たり前」という態度になりがちです。もちろん業務上の依頼ですから、部下や後輩はNOとは言わないでしょう。しかし、「あなたの立場からしたら、黙って引き受けるのが当然だ」という態度では、依頼をされた部下や後輩はいい気分はしません。

部下から上司にお願ひするときも同じです。「課長なのだからさちんとチ

エックしてくれて当たり前」とか「上司だからアドバイスするのが当然」などと思っていると、依頼するときの言葉に表れてしまいます。

お願いするときは、相手の立場に関わらず、「みんなで仕事を協力し合って進めていこう」「お互いがフォローし合いながら成果を出そう」というスタンスを持ちたいものです。

・フォローを忘れない

お願いごとを引き受けてもらって、そこで安心してしまっただけではありません。依頼した仕事が出来上がった時点で、「ありがとう。とても助かったわ」「気持ちよくやってくれて嬉しい」などの声をかけることが、次回も依頼ごとを引き受けてもらうために大事です。感謝のひと言が、次のお願いのスタートラインとなるのです。

とくに後輩に対しては、こうしたフォローを忘れないようにしたいもので

す。後輩が依頼された仕事をきちんとこなしたときは、仕事の成果を認め、褒めてあげるようにしましょう。「難しい仕事だったのによく頑張ったね」「とてもわかりやすくてよかったです。どうもありがとう」といったひと言をそえるだけで、後輩は嬉しいものです。

逆にどんなに頑張っても、それが当然という態度を取られては、がっかりしてしまつてしまう。

先輩に認められたことが自信につながっていき、次に依頼したときも気持ちよく引き受けてくれるはずです。

・大切なのは日頃の人間関係

お願い上手になるためには、なにより日頃の人間関係が大切です。お願いごとをするときだけニコニコしていても、日頃の人間関係が悪ければ気持ちよく「イエス」と言ってもらうことは難しいでしょう。

誰かからお願いごとをされたときは、できるだけ快く引き受けるように心掛けてみましょう。周囲は引き受けるときの態度を意外に見ているものです。日頃から感じよく依頼を引き受け、誠実に対応する「頼まれ上手」の人だからこそ、なにかを依頼したときにも気持ちよく引き受けてもらえるのです。

日頃はなんの配慮もせず、自分勝手なお願いをしてくるような人は、お願いされたほうも心理的になかなか引き受けようという気にならないものです。逆に、普段からさり気ない気配りをしてくれるような人や、いつも仕事をフォローしてくれている人からのお願いごとなら、「ぜひ引き受けたい」と思うものです。

「お願い上手」になるためにも、日頃から良好な人間関係を築いておきたいものです。