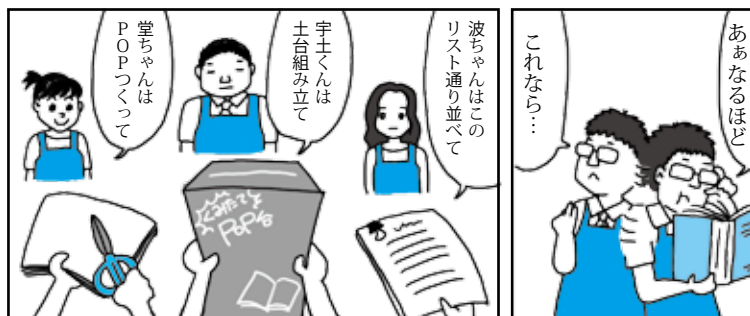
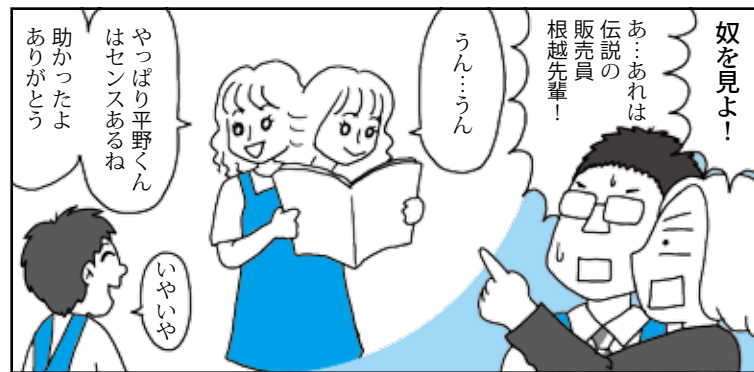
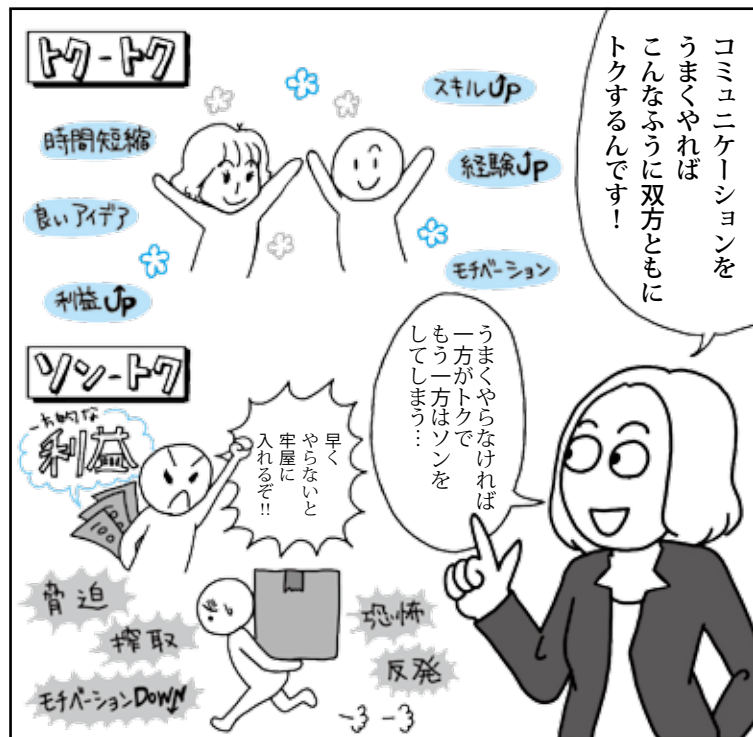
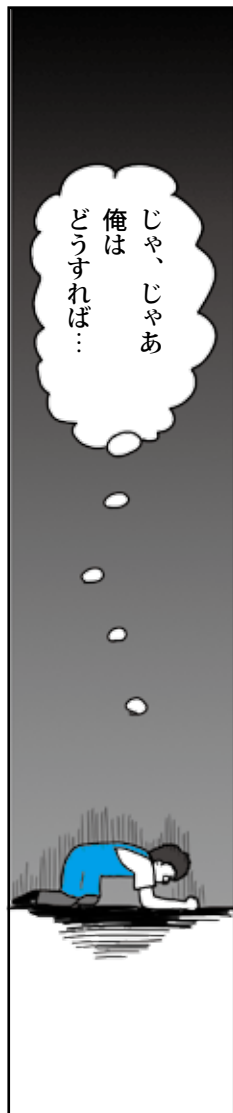


プロローグ 部下は 使えない奴ばかり?









もくじ

ブローグ

第1章 上司を動かす

01	上司を知る 上司にYESと言わせる伝え方	20
02	思わすつなすく頼み方 上司の心配ごとを予想する	24
03	依頼の断り方 無茶な依頼はポジティブに断る	28
04	報連相①口頭での伝え方 基本はアンサーファースト	32
05	報連相②メールの書き方 わかりやすくする4つのコツ	36
06	報連相③相談の仕方 相手になりきって考える	40
07	報連相④悪い報告の仕方 ミスはすぐに報告するな!	44
コラム	マズローの欲求五段階説	48

第2章 同僚を動かす

- 01 中堅社員に求められること お仕事をおすそ分けしよう 52
- 02 同僚への仕事の頼み方 声をかけるのは路上ライブ時代！ 56
- 03 困ったちゃん① ねたみちゃん 前向きな言葉をぶつける！ 60
- 04 困ったちゃん② グッチー 未来形の質問をぶつける！ 64
- 05 困ったちゃん③ ジマンシィ 女のさしすせそを使い！ 68

コラム ランチメンバーは固定するな 72

第3章 部下を動かす

- 01 部下を知る 自分はおっさんだと自覚せよ！ 76
- 02 部下への仕事の頼み方 相手のトクに訴えろ！ 80
- 03 注意するときのポイント 注意は1回に1つまで！ 84
- 04 お礼の伝え方 ありがとうは具体的に！ 88
- 05 部下への頼みごと 率先して自分から勉強せよ！ 92
- 06 部下のミスを防ぐ方法 「頼れる」はつくれる！ 96
- 07 報連相 ざっくり頼んで隙をつくれ！ 100

コラム 20年前の若者の流行 104

第4章 人を動かす会議

- 01 準備の仕方 会議のムダをなくそう
 - 02 会議の種類 種類とゴールをおさえよう
 - 03 会議の流れが乱れたら？ 困ったちゃんを攻略する
 - 04 理解度をアップさせる方法 言葉より伝わる方法もある！
 - 05 会議後のアクション すぐ決める・すぐやる
- コラム 実録・困ったちゃんと私

128 124 120 116 112 108

第5章 人を動かす資料作成術

- 01 素早い資料のつくり方 いきなりPCを開くな！
 - 02 わかりやすい書き方 議事録は引き算してまとめる
 - 03 見やすい資料とは？ 気遣いが伝わりやすさを生む
 - 04 重たいデータの送り方 10秒の気遣いが信頼を生む
 - 05 重要事項の目立たせ方 必要なのは引き算！
- コラム 文章の引き算はツイッターで練習を！

152 148 144 140 136 132

第6章 怒りと付き合おう

- 01 怒らないほうがいい理由 怒ってもいいことなし！ 156
- 02 怒らない方法① 「今日一日怒らない」と決める 160
- 03 怒らない方法② 怒り以外の感情で伝える 164
- 04 怒っている人への対応 相手の怒りは受けとめない！ 168
- 05 怒りの処理方法 腹が立つたらパンをこねる 172
- 06 注意すべき会話 「よかれと思って」はNG！ 176
- コラム 妻が夫に家事・育児を協力させる方法 180

第7章 プライベート

- 01 男女間のすれ違いをなくす方法 男心と女心を理解する 184
- 02 家庭運営というプロジェクト 家庭円満にするキメの一言！ 188
- 03 依頼するとき 「ありがとう」で締めよう 192
- 04 落ち込んだとき ツイテル人に会いに行く 196
- コラム 夫が妻の話を聞かなくても怒られない返事 200

エピソード

あとがき

第1章

上司を動かす

なんかこいつの
言うことは
聞いちゃうんだよなあ



本書の登場人物

もちろん！
私、店員も会社員も
経験したけど
役に立ったよ！



かんべみのり

MBA漫画家。ふらっとでてきて
丸ちゃんにアドバイスする。

この本って
書店員以外にも
役に立つの？



まるかかえかずひと
丸抱一人（丸ちゃん）

中堅社員。人に任せるのが苦手。



どうりょうこ
堂綾子

同僚。ムードメーカー。



ねこしえいこ
根越英子

先輩。別フロアの
伝説のマネージャー。



なみだかな
波田加奈

部下。言われたこと
しかできない。



うどだいき
宇土大樹

部下。ぼーっとして
いる。



じょうしろ
城志郎

可もなく不可もない
上司。朝令暮改。

上司にYESと言わせる伝え方



みなさんは、丸ちゃんのように、せっかいいアイデアがあるのに、上司から承認をもらえなかった……という経験はないでしょうか？

- 言い方一つで機嫌を損ねてしまったり……
- タイミングが悪くてあとまわしにされたり……

それもこれも全部、「**なにをいって上司がYESって言いたくなるのか**」というのを知らないからです。まずは、上司の仕事と上司がYESと言いたくなるポイントを知ることが大切。そうすれば、承認が早くもらえるだけでなく、仕事も早く進み、今までかけていたムダな労力と時間を、もっと自分のために使うことができます。

管理職の上司には、部署ごとに目標予算があり、日々数字を追いかけています。

部下が元気に動いてくれるのは嬉しいことですが、予算に結びつかない行動までは許せません。それだけでなく、上司はあなた以外の部下の管理もしています。管理する人数が増えるほど、気苦労も増えます。たとえ、いつも頑張っている部下にご飯をおごりたくても、「他の人から不

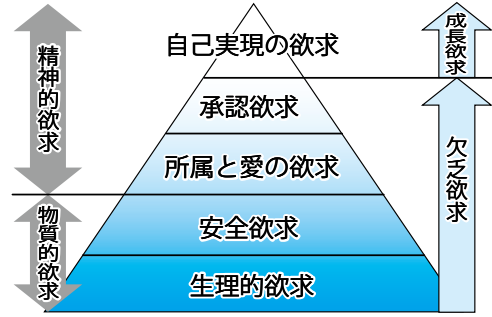
公平だと騒がれたら厄介だな……」という葛藤も抱えているのです。

また、上司にも、その上司がいます。そのため、上司は「チャレンジしたいけど、ボスから怒られそうだな……」とボスの顔色を伺って、保守的な行動にでてしまつことも多々あります。

このように、私たちの立場から見ると、管理職は、責任の重い、忙しいポジションです。あなたと同じように部下と上司にはさまれて仕事をしているのです。

上司が保守的になって提案を受け入れてくれないのはある意味当然のことです。あなたは、マズローの欲求五段階説のピラミッドをご存知でしょうか（下図参照）。

人はほとんど、この図のような欲求にしたがつて意思決定をします。下の階層の欲求が満たされると、次のステップの欲求を満たしたくなります。



上司の心理状態を、このマズローのピラミッドにあてはめて見てみましょう。

「部下による前例のない提案」というのは、うまくいけば、上から2段階目の「承認欲求」を満たします。一方でボスや予算との調整という課題も同時にあるので、失敗すれば、下から2段階目の安定を望む「安全欲求」も脅かされるのです。上の欲求と下の欲求の2つが同時に脅かされた場合、人は下位の欲求をまず守ろうとします。

ですから、せっかく持ってきた提案を上司に軽めぬというわけてしまうのは無理もありません。これからは、上司の心配いっせいをせろに近づけ、上司が動きだす確率を高めましょう。

上司から提案を思いついたらー

「じゃあお持ちしてさー」

「まあまあ上司の心配いっせいはなにかと断る」

上司の心配ごとを予想する



上司は意外に忙しく、心配ごとでも仕事もたくさん抱えているということがわかりました。では、そんな上司にあなたの意見を聞いてもらい、OKをもらうにはどんな工夫が必要でしょうか？

例えば右ページの漫画の丸ちゃんのように、「水曜日だけ英語学校に通うために、残業せずに定時で帰るのを許可してほしい」という交渉ごとを持っていくと仮定しましょう。

まずは、上司の不安を考えることが重要です。

ベテランで、今まで残業もいとわなかったあなたが、「水曜日は絶対帰るー!」と言い張ったら、上司にはどんな不安がでてくるのでしょうか？

- え!?じゃあ、突然のトラブルにはどう対応したらいいの?
- ○○の知識がある人がいないじゃん!
- 水曜日の遅番できる人を新たに確保しなきゃ! アルバイトのシフト表どうなってたっけ? それも全部丸ちゃんがやってるから、俺知らないよー!

などなど、一瞬のうちに、たくさんの方の不安が上司の頭の中をよぎります。

「たしかに勤務時間外は個人の時間。でも、みんなが一齐に個人の権利を主張しはじめたら、仕事がまわらなくなってしまうのでは……」ましてや、抜けられたらとても困る戦力です。「ここで特別扱いを認めたら、他の社員も同じようなことを言い出すかもしれない……」

これでは上司もなかなかすべにYESとは言えません。

では、どうすればいいのか？

簡単です。**上司の心配ごとを先に「いつかきいてみたい」と伝える。**

上司の立場で考えてみたら、「たぶん、代わりの人材がいなくて困るだろうな」「俺しかわからない分野のトラブルが突然あったら困るって思ってるんだろな」など、自分が欠けることによる心配ごとがいくつか思い浮かぶはずです。それぞれ、あらかじめ同僚や部下にヘルプをお願いしておき、内諾を得た上で、上司にものを頼めばいいでしょう。

「これから毎週水曜日の定時終了後に英会話に通いたいのので残業できないのですが、この時間帯は堂さんが僕の代わりにシフトに入ってくれるそうなので、安心してください。〇〇について、も彼女はよく知っているの、万一トラブルが起こって僕がいなくても、お客さまにご迷惑をか

けることはないと思います。また、堂さんをサポートできるアルバイトとして、AさんとBさんは水曜日の遅番でも大丈夫だそうです」

これだけ代替案を用意していけば、上司のほつちも反対する理由が見つかりませんね。あなたのほつちも依頼が通ってトク！上司のほつちも心配ごとがつかわれてトク！で双方ハッピーです。

1. 相手の心配ごとはなにかを考える

2. 心配ごとの種をつぶす案を用意する

特に上司に依頼をするときは、この2つのステップを踏んで挑みましょう。

残業せずに定時で帰りたいと伝えるとね

「いつかきいてみたい」上司に相談する

「上司の心配ごとはなにかを考える」上司の先に伝えるとついでにね