

6

何でもチームでと言われますが……

(チームワーク)

「自分なら、どう思いますか？ どうしますか？」

仕事はチームワークが大切だと言われたのですが、本当にそうでしょうか？ 私は、一人ひとりがもっている能力^{のうりょく}を生かして仕事をしたほうがうまくいくと思います。チームワークを重視^{じゆうし}して仕事をするのは、効率^{こうりつ}が悪く、時間ももったいないと思います。日本人は、なぜチームワークが重要^{じゆうよう}だと言うのでしょうか？



クイズに答えましょう

問題 チームで仕事をするときに、次の①～④のうち、しないほうがいいことはどれでしょうか。すべて選んでください。

- ① チームの人に迷惑^{めいわく}をかけないように、問題があったときは自分で解決^{かいけつ}して結果^{けっ 果}を報告^{ほうこく}する。
- ② 自分に割り当て^{わ あ}られた仕事がやりたくなければ、チームの人に代わってもらう。
- ③ 予定^{よてい}どおりに仕事が進^{すす}んでいても、仕事の進捗^{しんちやく}状況を定期的^{てい き てき}に報告^{ほうこく}する会を開く。
- ④ 同じチームの人と話^わすときは、よそよそしくならないように友人^{ゆうじん}と話^わすようなことばをつかう。

答え（

）

1. チームワークの考え方

どれほど素晴らしい能力があっても、一人の人間のできることに限りがあります。しかし、チームをつくって、お互いに力を出し合うことで、新しいアイデアが生まれたり、一人ではできない大きな仕事ができたりします。

日本の伝統的な文化に、生け花があります。生け花は、一つの容器（花器）に、複数の花を入れて一つの作品にします。生け花は、日本の社会や日本の会社を表しているともいわれています。中央の花が美しくて目立つかもしれませんが、周りの花や葉がなければ、本当は、中央の花もそれほど美しく見えないこともあります。それぞれの花が自分の力を発揮して、全体で一つの仕事をしているという姿は、仕事をする場でも大切にされています。

日本では、チームワークが重要だと考えている人が多いです。そのため、仕事の進め方も、一人で一つの仕事を担当するのではなく、チームで取り組むことが多いのです。

2. チームワークの心がまえ

まず、チームの目標をはっきり決める必要があります。目標もなく集まっている人たちは単なる集まりであって、チームとは呼べません。目標がはっきりしていることで、チームワーク力は高まります。

次に、チームの中での役割分担が必要です。全員がリーダーになっていると、チームはうまく動きません。リーダーとして力を発揮すること（リーダーシップ）と同じくらい、メンバーの一員としてしっかり目標に向かって行動すること（メンバーシップ）が大切です。

そして、チームのメンバー同士のコミュニケーションが大切です。さまざまな意見を出し合い、問題を解決していくには、自分の気持ちをきちんと相手に伝えることが重要です。

3. チームワークが良好な状態

職場では、仕事の目標や役割分担が決まっていることが多いものです。

2. のとおり、チームワークを発揮するために、メンバー間のコミュニケーションを大切にしようと考えられています。職場の飲み会なども、メンバー同士がよりよく知り合うための場といえます。

ただ「みんな、仲がよくて楽しい」だけでは、学生のサークルやクラブ

※あいさつ

だい しょうだい せつ ぐわ
第2章第4節で詳
しく説明していま
す。

※報告・連絡・相 談

だい しょうだい せつ ぐわ
第2章第6節で詳
しく説明していま
す。

※クッションこと ば

だい しょうだい せつ ぐわ
第1章第7節で詳
しく説明していま
す。

※仕事の締め切り

だい しょうだい せつ ぐわ
第2章第1節で詳し
く説明しています。

と同じです。職場のチームは、仕事を進めるための集団ですから、結果を出すことが重要です。

そのためには、以下のような点に注意しましょう。

まずは、チームのメンバーとよい関係をつくれるように、自分から積極的にあいさつ※をしましょう。当たり前のことだとも思いますが、コミュニケーションの基本はあいさつです。

また、チームで仕事をうまく進めるためには、情報共有としての報告・連絡・相談（ホウレンソウ）※が欠かせません。仕事に必要な資料などは整理してまとめておき、メンバー全員がいつでも目を通せるようにしておかなければなりません。なお、仕事の進捗状況などは、チームのメンバー全員に報告・連絡・相談をしておく必要があります。

さらに、日本人は、上司・先輩だけでなく、同僚と話すときもクッションことは※をつかいます。相手に配慮した言い方をするのは、チーム内の人間関係を大切に思うからです。

チームワークがよいと、メンバー同士が刺激し合って、結果として個人の能力も成長するといった効果が期待できます。反対に、チームワークが悪いと、ほかのメンバーに頼って仕事をしない人が出てきたり、失敗をほかのメンバーの責任にし合ったりする可能性もあります。チームワークが悪い状態では、仕事の効率は落ちていくばかりです。

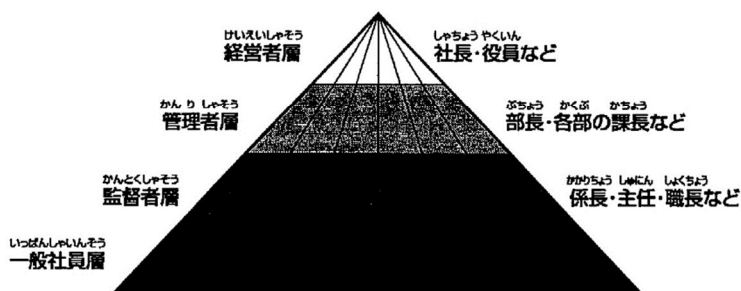
チームワークをよくするために、チームのメンバーに必要なことは、ルールを守ることです。全員が1つの目標に向かって進むためにも、チームで決めた仕事の進め方や、仕事の締め切り※などのルールは、必ず守るようにしましょう。日本人が時間に厳しいのも、チームで仕事をする人が多いからといえます。

COLUMN

会社の組織と役職

日本の組織は、よくピラミッドにたとえられます。

また、役職名（肩書き）は、会社によって違いますが、一般的に右の図のような上下関係があります。リーダー、チーフ、マネジャー（マネージャー）といった呼び方をする会社もあります。



1. あなたの国から来日したばかりの後輩に、「チームワークの効果」について説明しましょう。

.....

.....

.....

.....

.....

2. チームワークがよい集団と、チームワークが悪い集団とは、何が違うのでしょうか。A～Eの中から、あてはまるものをすべて選んでください。

- ① チームワークがよい集団 ()
- ② チームワークが悪い集団 ()

A: チームの目標がはっきりしている。

B: 仕事の失敗をほかのメンバーの責任にする。

C: チーム内の役割分担ができています。

D: ほかのメンバーを頼りにして仕事をしない人がいる。

E: チームのメンバーのコミュニケーションがとれている。

3. 次①～④の行動が、チームワークを良好にするために役立つ理由を考えて答えてください。

① 職場の飲み会

.....

.....

② 報告・連絡・相談

.....

.....

③ クッションことばの使用

.....

.....

④ 時間の厳守

.....

.....

7 先輩に言われたとおり質問をしたのですが…… (配慮のある話し方)

「自分なら、どう思いますか？ どうしますか？」

田中先輩はとても親切な人です。『何かわからないことがあれば、いつでも聞いてね』と言ってくださいました。それで、わからないことは、すぐに『これはどういう意味ですか』『これはどうすればいいですか』と質問していました。しかし、今日、木村先輩に、『そんなに質問ばかりしていると、田中さんが自分の仕事ができないよ』と言われてしまいました。木村先輩に、『いつでも聞いてね』と言われていたことを説明したほうがいいのでしょうか？



クイズに答えましょう

問題 仕事上の上司に、休暇をとりたいとお願いをするとき、次の①～③のうち、一番いい言い方はどれでしょうか。

- ①『来週の月曜日、お休みをとらせていただきたいのですが、よろしいでしょうか』
- ②『お仕事中に申し訳ございませんが、今よろしいでしょうか。実は、来週の月曜日に休暇をとりたいのですが、いいでしょうか』
- ③『お手数ですが、来週の月曜日、有給休暇をとらせていただきます。よろしく願いいたします』

答え (

)

1. 配慮ある話し方

かたい椅子に長い間座っていて、腰が痛くなったことはありませんか。
しかし、椅子にクッション※が付いていれば、腰が痛くなりません。

お願いをするときや聞きにくいことを質問するとき、また、言いにくいことを伝えるときにつかうことばをクッションことばといいます。相手にとって少し迷惑になりそうな話の前にクッションことばがあれば、話の内容をやわらかく伝えることができます。

クッションことばの代表に『すみませんが』ということばがあります。しかし、いつも『すみませんが』ではなく、状況に合わせてクッションことばをつかい分けましょう。

2. いろいろなクッションことば

1 名前などを聞くととき→失礼ですが

(例)『失礼ですが、どちらさまでしょうか』

2 お願いするとき→恐れ入りますが

(例)『恐れ入りますが、携帯電話の電源はお切りください』

3 面倒なことをお願いするとき→お手数ですが

(例)『お手数ですが、こちらにもご記入いただけますでしょうか』

4 相手がいやだと思うかもしれないことをお願いするとき→お差し支え

なければ
(例)『お差し支えなければ、ご年齢もお聞かせいただけますか』

5 相手の希望にそえないとき→あいにくですが／あいにく

(例)『あいにくですが、その日は先約がありまして……』

6 相手の誘いを断るとき→せっかくですが

(例)『せっかくですが、今回は採用を見送らせていただきます』

7 こちらの都合を言うとき→勝手に申しますが

(例)『勝手に申しますが、火曜日の予定を水曜日に変更していただけないでしょうか』

8 謝るとき→申し訳ございませんが

(例)『申し訳ございませんが、こちらではわかりかねます』

9 言いにくいことを伝えるとき→申し上げにくいのですが

(例)『申し上げにくいのですが、今回のお話は白紙に戻らせて※いただきます』

10 間違いはないと思うがもう一度確認したいとき→念のため

※クッション
椅子に置く枕のよ
うなやわらかいも
のです。

※白紙に戻す
今までのことを、
なかったことにす
るという意味です。

(例) 『^{ねん}念のため、^{ばんごう}お電話番号をお教えいただけますか』

3. 話すときの^{こえ}声・^{ひょうじょう}表情・^{たいど}態度

お願^{ねが}いをするときや聞きにくいことを質問するとき、また、言いにくいことを伝^{つた}えるときは、ことばだけでなく、どのような^{こえ}声で言うのか、どのような^{ひょうじょう}表情や^{たいど}態度で言うのかも非常に大切です。たとえば、職場^{しよくば}の人が忙^{いそ}しそうにしているときに、早退^{そうたい}の許可^{きょか}を求めるとします。そのとき、笑顔^{えがお}で嬉^{うれ}しそう^{こえ}な声で『申し訳^{もうわけ}ございませんが』と言^いったり、偉^{えら}そう^{たいど}な態度で『ご迷惑^{めいわく}をおかけしますが』などと言^いったりすると、相手^{あいて}は「**本当にそう思^{おも}っているのか**」と疑^{うたが}いたくなるでしょう。また、上司^{じょうし}にお願^{ねが}いをするときなど、座^{すわ}ったまま話^しすのは失礼^{しつれい}な印象^{いんしょう}を^{あた}与^{あた}えてしまいます。**必ず立^たって話^{はな}す**ようにしましょう。ことばと^{こえ}声・^{ひょうじょう}表情・^{たいど}態度は、合^あわせて考^{かんが}えるようにしましょう。

4. 話しかけるタイミング

クッションことばをつかって、適切^{てきせつ}な^{こえ}声・^{ひょうじょう}表情・^{たいど}態度で話^{はな}しても、相手^{あいて}にいい印象^{いんしょう}をもたれないことがあります。それは、話しかけるタイミングが原因^{げんいん}です。

上司^{じょうし}が帰ろうとしているときに、急ぎではない話^{はな}をし始めたら、上司^{じょうし}は「どうして、そんな話^{はな}を今^{いま}するのか」と思うでしょう。自分の言^いいたいことを上手^うに伝^{つた}えるためには、どのようなタイミングで話^{はな}をするかも重要^{じゅうよう}です。タイミングを判断^{はんだん}するために、**周^{まわ}りの人がどのような状況^{じょうきょう}にあるのか**にも気^きを配^{くば}っておきましょう。ただし、帰りがけの上司^{じょうし}に急^{いそ}いで確^{かく}認^{にん}しなければなら**ない**ことがあるときは、『お帰^{かえ}りのところ申し訳^{もうわけ}ございませんが』といったクッションことばをつかって話しかけましょう。

5. 文法よりも大切なこと

日本語^{ぶんぽう}の文法が正しくても、ことばをたくさん知^しっていても、自分の伝^{つた}えたいことを相手^{あいて}に上手^うに伝^{つた}えられないことがあります。自分は日本語には自信^{じしん}があるのに、なぜかうまくコミュニケーションがとれないと感じたら、自分が**配慮^{はいりょ}ある話^{はな}し方^{かた}ができて**いるかを考えてみましょう。正しい日本語をつかうことは非常に大切です。しかし、職場^{しよくば}では、**配慮^{はいりょ}ある話^{はな}し方^{かた}**ができていないと、たとえ日本語が上手でも失礼^{しつれい}な印象^{いんしょう}を^{あた}与^{あた}えてしまうことがあります。相手^{あいて}が親^{した}しい同期入社^{どうきにゅうしゃ}の社員^{しゃいん}や先輩^{せんぱい}であっても、**配慮^{はいりょ}ある話^{はな}し方^{かた}**が大切です。ことばと^{こえ}声・^{ひょうじょう}表情・^{たいど}態度、そして、タイミングを意識^{いしき}すると、**自分^{きぼう}の希望^{きぼう}が相手^{あいて}に認^{みと}めてもらいやすくなります**。つまり、自分の仕事^{しごと}がうまく進^{すす}むようになるのです。

理解を深めましょう!

1. あなたの国から来た後輩から、「私は日本語には自信があるのに、今日、同僚に話し方が少し失礼だと言われてしまった」という相談を受けました。後輩に、「配慮のある話し方」を説明しましょう。

2. 次の①～⑤の（ ）の中に、A～Eの中からもっとも合うクッションことばを選んで入れてください。A～Eは1回だけ使います。

- ①『（ ）、今、お時間よろしいでしょうか』
- ②『（ ）、ご飲食は、休憩室でお願いいたします』
- ③『（ ）、こちらの書類に書き直していただけますか』
- ④『（ ）、Lサイズは在庫を切らせております』
- ⑤『（ ）、今日は予定がありまして。また、誘ってください』

- A：せっかくですが
- B：お忙しいところ申し訳ございませんが
- C：お手数ですが
- D：恐れ入りますが
- E：あいにく

3. 上司に休暇の依頼をするとき、注意すべきことを考えて答えてください。

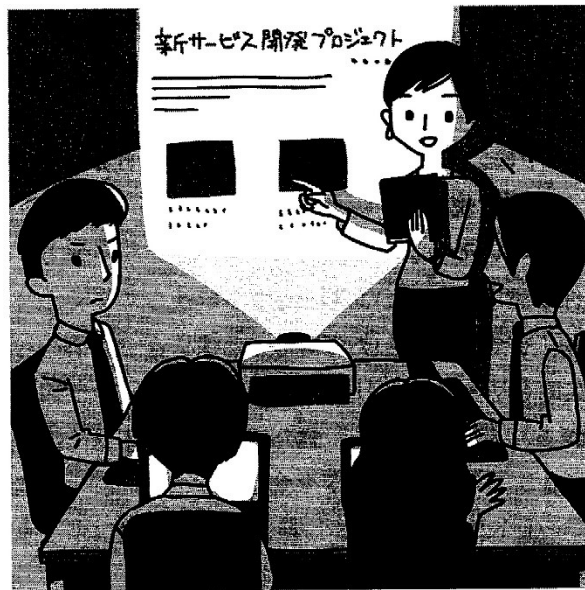
8

会議で発言をしましたが……

(話の進め方)

「自分なら、どう思いますか？ どうしますか？」

今日、初めて会議に出席しました。外国人向けの新サービスがテーマだったので、私にも外国人の立場からの意見を求められました。私は、まず『みなさんが提案しているものは、外国人がほしいものとは違います』とはっきり言いました。ほかの出席者は少し驚いたようでしたが、自分の経験をもとに、外国人がほしがっているサービスについて話しました。いい提案ができたと思っていたのですが、結局、私の意見は議論されませんでした。なぜでしょうか？



クイズに答えましょう

問題 上司から仕事を頼られました。次の①～③のうち、一番いい答え方でしょうか。

上司：『忙しいところ悪いね。この書類を今日中に英訳してくれる？』

- ①『今日はとても忙しいのでできません。申し訳ありません』
- ②『申し訳ありませんが、今日はシステムの納品日なので、ちょっと時間がないんです。明日の午前中ならできますがいかがでしょうか』
- ③『えっ？ 今日中ですか？ 今日ちょっと……』

答え ()

1. 話が伝わらない理由

日本人と話し合っているとき、自分が非常によい意見を言っているのに、なぜか相手に伝わらない、反発されてしまうと感じることはありませんか。

日本には、よく使っている話の進め方があります。これに慣れていない人たちは、違う進め方をされてしまうと、相手の話がうまく耳に入ってこなくなります。ことばだけでなく、日本人がよく使う話の進め方を知っていると、うまく自分の意見を相手に伝えることができます。反対に、進め方を間違えると、自分の意見が伝わりにくくなります。さらに、場合によっては悪い印象を与えてしまい、そのあとの自分の意見を聞いてもらいにくくなることもあります。

2. 依頼の3ステップ

お願いをしたいときは、以下の3ステップで話を進めましょう。

1 相手の都合をうかがう

(例) 『今、よろしいでしょうか』

2 相手が聞く準備をできるような前置きをする

(例) 『少しお願いしたいことがありますが』

3 相手に合った依頼表現をつかう

(例) 『資料の確認をしていただけないでしょうか』

お願いをするのは自分の都合ですから、まず相手に、今、話してもいいかを聞きましょう。急にお願いのことばを言われると、相手は驚いてしまいます。

3. 断りの3ステップ

お願いされたことや誘いを断るときは、以下の3ステップで話を進めましょう。

1 相手に謝る

(例) 『すみません』『申し訳ありません』

2 相手に断る理由を伝える

(例) 『今日は、システムの納品日なんです』『これから会議なので……』

3 次につながる代わりの案を出す

(例) 『また、誘ってください』『来週なら時間があるのですが……』

断りの3ステップの中には、『行けません』『できません』という否定の

言い方は出てこないことが特徴です。この特徴を知らないと、自分が依頼をしても、断られていることに気づけないかもしれません。最後には、相手とのいい関係を維持するために、次につながることを伝えておきましょう。

4. 反対意見を言うときの3ステップ

反対の意見を言うときは、以下の3ステップで話を進めましょう。

1 相手の意見のいい点を認める

(例) 『たしかに、機能はいいですね』

2 相手の意見の問題がある部分を指摘する

(例) 『しかし、値段の点はどうでしょうか』

3 自分の意見を言う

(例) 『もう少し値段を下げて提案するというのはどうでしょうか』

会議などは議論をする場ですから、いろいろな意見を言うことはいいことです。ただし、急に『それは違います』『反対です』といったことばを聞くと、相手の人は傷つけられたように思うかもしれません。まず、相手のいい点を先に言っておくと、相手は心を開いてくれます。それによって、自分の意見を聞き入れてもらいやすくなるのです。

5. お礼は3回

お礼は3回とは、以下の3つの場面のお礼のことです。

1 何かをしてもらったとき

(例) 『ご確認いただきまして、ありがとうございます』

2 その日別れるとき

(例) 『今日はありがとうございました』

3 次に会ったとき

(例) 『先日はありがとうございました』

何かをしてもらったときにお礼を言わない人はいないでしょう。しかし、3回目のお礼は忘れやすいものです。日本人は、『先日はありがとうございました』といったお礼を言われることが当たり前だと思っている人が多いものです。3回目のお礼がないと、「先日のことは忘れてしまったのかな」「たいして喜んでいなかったのか」などと思われるかもしれません。

たとえば、飲み会で上司にごちそうになったときは、翌日の朝、『昨日はごちそうさまでした』という3回目のお礼を忘れないようにしましょう。ただし、お礼は、昨日の飲み会に参加していない人がいないところで言うようにしてください。相手だけでなく、周りへの配慮も大切です。

1. あなたの国から来た後輩から、会議中、『みなさんの提案は間違っています』と発言したら、
周りの人が驚いていたという相談を受けました。後輩に「話の進め方」を説明しましょう。

.....

.....

.....

.....

.....

2. 次の①～③の状況で、どのように話せばいいか考えて教えてください。

① 上司：『今日、帰りにみんなで晩ごはんでも食べようか』

→今日は予定があるので、早く帰らなければならない。

自分：『.....

.....

.....』

② 同僚：『今度の土曜日、新しくできたレストランにランチに行かない?』

→『そのレストランには行きたいが、土曜日は用事がある。日曜日はどうか。』

自分：『.....

.....

.....』

③ 部長に報告書の作成を頼まれた。

→書き終わってはいるが、日本語が正しいか心配なため、提出する前に先輩に見てもらいたい。

自分：『A (.....)』

先輩：『いいよ』

自分：『B (.....)』

先輩：『うん。何?』

自分：『C (.....)』