

「リカバリー
コミュニケーション」第4回 同僚のミスや愚痴を
正論で正そうとして嫌な空気に……

（正解）自分で気付けるように
さりげなく指摘する

（失敗）「それは違うよね」と
理路整然と説明する

今回の
リカバリー

「私にできることはある？」と

ポジティブな姿勢で協力する

「正論」が正しいとは限らない

人にはそれぞれ自分なりの「正しさ」があるものです。相手の価値観や考え方が必ずしもあなたと同じとは限りません。

“正論”で諭したつもりでも、相手は自分が否定されて“攻撃”されたと感じてしまうこともあります。

たとえば、誰かが自分のミスや他人のせいにしてごまかしたり、文句や愚痴を並べて言い訳したりしているのを見聞きしたらどうしますか？

つい黙っていられず「それは違うよね」と言いたくなるかもしれません。でも、

そういった正論がよい結果を生むでしょうか。

自分を否定されて喜ぶ人はいないですよ。それがどんなに正しい言い分だったとしても、言われた本人は面白くありません。正論で指摘されても、事実を認めたくない気持ちから、攻撃的になってしまうこともあるでしょう。

そうなると、そこから生まれるのは言い合いや言い争いです。

「正す」のではなく「協力」する

ミスが起きれば、その原因を明らかにする必要があります。でも、そのミスは

すでに起きてしまった過去のことです。

大切なのは原因をあぶりだすことよりも、これからどうするかに目を向けることです。正しさにこだわって相手と敵対するよりも、協力してミスに対処してみましょう。

つい勢いで「このミスは、あなたのせいだよ」と言ってしまうこともあるかもしれません。

そんなときは、「とはいえ、起きたことは仕方がないことだよ。私にできることはある？」と協力を申し出てみましょう。

ポジティブな姿勢で協力すれば、相手との関係性はもちろん、ミスのリカバリーにも繋がりますよ。



山本 衣奈子 ● E-ComWorks株式会社代表取締役。プレゼンテーションプランナー。独自のコミュニケーション・プレゼンテーション法は、「表現方法が多彩になるだけでなく、モチベーションも上がる」と評判。著書に『「言ってしまった」「やってしまった」をリカバリーするコツ』など。

今月の
本棚移動には
「格差」がある

移動と階級

伊藤将人著 講談社現代新書 1,100円（税込）

日々、多くの人が通勤・通学や買い物、レジャー等で当たり前のよう移動している。そのため、「移動格差」という言葉にはあまりピンと来ないかもしれない。

本書では、移動格差を「人々の移動をめぐる機会や結果の格差と不平等、それが原因で生じるさまざまな社会的排除と階層化」と定義。性別、年齢、心身の障害、居住地域、経済力等の観点から「移動できない人・しにくい人」の抱える問題や不平等とその要因を解説するとともに、格差解消に向け

た方策やヒントを提示する。

気鋭の若手社会学者による、「移動をめぐる権利と自由」について考えさせられる一冊。



注目の新刊

上司に「介護始めます」と言えますか？～信じて働ける会社がわかる

川内潤、山中浩之著 日経BP 1,980円（税込）

本書は、企業に義務化された仕事と介護の両立支援を、「従業員が自力で介護するため」という認識で行なうことに警鐘を鳴らす。介護を経営課題と位置付け、介護離職を減らすための取組み方を豊富な事例とともに紹介する。

知財で差をつける！ 中小企業・スタートアップのための商標戦略

児嶋秀平著 同文館出版 2,090円（税込）

企業のブランド価値や、市場における競争優位の源泉となる商標。その登録に関する手続きの実務から、権利侵害に対する対策等に至るまでを網羅的に解説する。知財部を持たない企業のための商標戦略のノウハウ本。

「どこに行っても通用する人」になるために今できること

曾和利光著 小社刊 1,760円（税込）

企業の採用担当や人事コンサルタントとして30年以上のキャリアを持つ著者が、自らの市場価値を高めて「どこに行っても通用する人材」になるためのスキルや考え方を解説した一冊。