

課長の言い間違いなのに

課長から頼まれた資料を作成したが、「頼んだものと違う！」と言われて作り直すはめに。言い間違えたのは明らかに課長の方で、自分の非ではない…。こんなとき、あなたならどうしますか？

● インストラクション手順例

- 1) (各グループにシートを配布：人数分+ 1 枚)
- 2) 「まず、シートのケースについて、各自、自分の考えをまとめ、シートにメモしてください。時間は約 20 分間とします。」
- 3) 「次に、グループ内で 1 人ずつ自分の考えを発表した上で、ケースについて討議してください。時間は 30 分間とします。」
- 4) 「最終的に、グループとしての意見を、余っているシートに記入します。」(模造紙に書いてもよい)
- 5) 「各グループの代表者がグループの意見を発表してください。」

* 3 ページ目に、ケースのポイントをまとめていますので、コメントの参考にしてください。

グループ	
氏名	

■ 課長の言い間違いなのに

平成 19 年 1 月のある日のこと。

「昨日作ってくれた統計資料だけど、急いで作り直してくれ。」と、唐突に課長から言われた。

「何かミスがありましたか？」と切り返すと、「これはおととのデータじゃないか、去年のデータじゃなきゃ意味ないだろう。午後の会議で使うんだから、急いで。」と、いらついている様子だ。でも昨日、課長は確かに「平成 17 年のデータをまとめてくれ。」と言ったはずである。記憶には自信があるし、言い間違えたのは明らかに課長のほうだ。反論して自分の非ではないと主張すべきか…あなたならどうする？

◇あなたが考える対応の仕方

◇このケースから感じたこと

● 対応のポイント ----- 〈課長の言い間違いなのに〉

○反論をする前に！

反論したい気持ちはひとまず抑えましょう。
結果として課長の望むものができていないわけですから、自分の非ではないことを主張する前に、その報告書を作り直すことが先決です。統計資料が会議に間に合わなかったら、元も子もありません。
反論を考える前に、やるべきことをやることです。

○メモを取り、しっかり確認！

人間の記憶とは曖昧なものです。どんな場合も「つもり」や「はず」で済ませてはいけません。
指示を受けた際にはきちんとメモを取り、必ず復唱して確認するようにします。
このケースの場合、課長は“去年”のつもりで「平成 17 年」と言ったのかもしれませんが。あるいは、課長は「18 年」と言ったのに、それを「17 年」と聞き違えたのかもしれませんが。いずれにしても「言った言わない」の水かけ論は時間のムダです。
「言い間違い」「勘違い」は起こって当然、という意識で仕事をする。そのために確認が必要なのです。

○うのみにせず目的をとらえる！

「平成 17 年と言われたから平成 17 年のデータを作った」という仕事のしかたは、あまりにお粗末です。
課長から指示を受けたときに、「現在が平成 19 年なのに、どうしておととのデータが必要なんだろうか」と疑問をもつのが当然でしょう。指示をうのみにするのではなく、そのデータで課長が何をしようとしているのかまで、考えをめぐらせることです。わからない場合は「明日の営業会議で使われる資料ですか？」などと、自分の方から確認しましょう。
どんな仕事にも最終的な目的があります。その目的を踏まえ、そのためにはどうあるべきかを考えながら進めることで、仕事の質が上がるのです。