

## 上司の依頼を断る

● 仕事上の依頼を断るのは、いかなる理由があっても難しいものです。断ることのマイナスイメージを最小限に抑えるために、ものの言い方には配慮が必要でしょう。



### 会話例

佐藤課長「明日の企画会議の企画書を今日の5時までに頼めないかな？」

● 自分では「力不足」の場合

新田「大変申し訳ございません。お引き受けしたいのですが、今の私の力では、5時までに仕上げるのは難しい状況です。どうしたらよろしいでしょうか」

● 今の仕事で手一杯の場合

新田「大変申し訳ございませんが、明日の会議に使うに新商品プレゼン用のスライドを作成中です。5時までに仕上げるのは難しい状況ですが、どうしたらよろしいでしょうか」

● 残業できない場合

新田「大変申し訳ございません。本日はどうしてもはずせない用事があります。定時に退社したいのですが、よろしいでしょうか？」

### 覚えておきたい言葉

● 大変申し訳ございません

「すみません」ではなくて、丁寧な言葉で心から謝る気持ちが入っています。

## 「ダメ」はダメ!

依頼された仕事(用件)が引き受けられないときに、「できない」「無理」「ダメだ」という言葉は使ってはいけません。

理由が何であろうと、仕事を「断る」ならば、マイナスイメージはさけられません。また、受けた仕事が間に合わない場合、仕上がらない場合は、あなたの信用・信頼にまでかかわってきます。上手に「断る」ためにも、言い回し・言葉遣いも含めて基本の流れを覚えましょう。

まず、依頼を引き受けられないお詫びをします。「大変申し訳ございません」と最大級のお詫びの言葉を入れるのを忘れないこと。その際、相手に申し訳ないという気持ちが伝わるように、お詫びの態度、声、言い方にはくれぐれも気をつけましょう。

そして、引き受けられない理由を「×××の状況です」と、相手にわかるように具体的に話します。また、「どうしたらよろしいでしょうか?」「7時までお時間をいただけますでしょうか」と、素直な気持ちで相談したり、実現可能な代案を出します。そして、相手の指示をおおぎましましょう。



どうしてもできないときは 一旦引き受けた仕事を期限内に完了できないと、相手に迷惑をかけますし、自分自身の信用も失います。そこで、どうしても無理だとわかった時点で「期限をのばしていただけますか?」と相談しましょう。相談は早ければ早いほどいいことは言うまでもありません。