

今回は、「心を引き寄せる大人の伝え方集中講義」から紹介します。

あなたは自分の話している姿が、相手にどう見られているのか想像してみたことはありますか？

上司:「先方に何か質問されたときに答えられないといろいろまずいから、この資料にしっかり目を通しておいてくれるかな」

部下:「お忙しくなかったらでけっこうなんです、ご都合のいいときに先方への説明のためにご同行をお願いできるとありがたいのですが…でもご無理でしたらけっこうです」

こう言われたらどんな印象を受けますか？また同じ人がこんなふうに話していたらどうでしょう？

上司:「先方の質問に自信を持って答えてほしいから、この資料にしっかり目を通しておいてもらえるかな？」

部下:「わたしひとりでは不安なので、〇〇部長がいてくださると心強いです。ご同行をお願いできますか」  
どちらもコミュニケーションとしては、間違っていないし同じことを言っています。でもなんとなく後者の方が親しみを覚える人が多いのではないのでしょうか。なぜでしょう？一人の社会人として自分の「ものの言い方」に自信がある人はほとんどいないはず。なぜなら「ものの言い方」は、きちんとした教育を受けることなく親・兄弟や先輩・上司などから見よう見まねでなんとなく学んでくるものだからです。そのせいか若い人の話を聞いていると、「くだけた言葉(タメ口)」「失礼にならない過剰な敬語」という、二極の言葉づかいに分化していることに気づきます。つまり家族や親しい友人などと接するときは、くだけた話し方をし、上司や先生などと接するときは、型どおりの過剰な敬語で話します。くだけた言葉は、「これ、しっかり目を通しておいてくれる？」過剰な敬語は、「あ、お忙しいところまことに恐縮ですが、こちらの資料に目を通しておいていただくと大変ありがたいのですが、あ、お時間あるときでほんとはけっこうです」という違いで、言い方によって自分と相手の距離を縮めるか、自分と相手の距離を遠ざけるか、いずれかに偏っているようなのです。大人としての一人前の言葉づかいとは、なんでしょう？「敬語を上手に使えるようになること」だと考えている人がいますがそれは誤解です。敬語の使い方がうまくなったからといって、それだけで人間関係が良くなることはありません。なぜなら敬語は、「相手との距離を遠ざける言葉」としてしか機能しないからです。また、いったん社会に出てみると、他部署の同僚や取引先お店の人近所の人などすごく親しい人でも、すごく敬わなければならない人でもない微妙な距離の相手と接することのほうが圧倒的に多いのです。そういう人に「くだけた言葉(タメ口)」を使うと、乱暴な人、偉そうな人、軽薄そうな人だと思われる一方、いつも無難に「失礼にならない過剰な敬語」を使いつづけていると、なかなか親しい間柄になれないのです。良いコミュニケーションとは、よそよそしすぎず、なれなれしすぎずお互いに気持ち良く言葉を伝え合うことです。

Q1:よいコミュニケーションとは何ですか？

A1:( )

Q2:お客様・会社の人に対する言葉使いで気を付けている事は何ですか？

Q2:( )