

仕事を円滑に進めていくための 洗練された言葉遣いのポイント

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

最近相談を受ける事柄に、職員同士や患者様、お客様とのやりとりの中での言葉遣いがあまり良くない《言葉がきつい》ために、誤解を招いてしまっている…という内容が多くなってきているようです。なかなか業務（仕事）をしている最中に、ちょっと気になる言葉のやりとりがあった事に気付いたとしても、その場で注意やアドバイス…というのは患者様の前では出来そうで出来ないのも十分理解できます。また最近では、丁寧に注意やアドバイスをしても、自分に自信があるのかヘソを曲げてしまい、その後の対応に響いてしまう…なんていう例も少なくありません。本当に困ったものです。

今日は私の研修などでもよくお伝えしている項目ですが、ちょっとした言葉遣いを皆で共有し、意識し合うことで、職場内や患者様とのやりとりを円滑に進めやすくなるビジネストークを3つお伝えできればと思っております。

①なるべく全員でクッション言葉を多く使いこなそう！

クッション言葉とは、やわらげる言葉を指しております。ついつい『あれやって』『これやって』『これお願いします』『いつまでに持って来て下さい』と決して相手に対し“きつい”対応をしているつもりはなくても、相手から見るとはっきりストレートに言われた…という感じが残ってしまうものなのだそうです。クッション言葉とは、現実伝える言葉の前にもう一つプラスの一言を付け加えるだけで、やわらかく聞こえる言葉なのだそうです。いつも使い慣れている言葉だとは思いますが、代表的な言葉は5つあるようです。

- a. 恐れ入りますが…
- b. 申し訳ございませんが…
- c. 失礼ではございますが…
- d. お差し支えなければ…
- e. ご迷惑をお掛けしますが…

※是非意識してみてはいかがでしょうか

②命令形の言い方でなく、依頼形の言い方に少しずつ変えていこう！

言葉のやり取りの中で『こうして下さい』『ああして下さい』『お願いします』というのはよく使われる言葉に間違いありません。ここでは、このような言葉を使ってはダメです…というのではなく、少しでも変化させていってはいかがでしょうか…というものなのです。なぜなら、言葉的に『～して下さい』『～お願いします』という言葉は、聞き手側の立場になると、選択肢が一つしかないと受け止めてしまう傾向があるようです。（すべてではありませんが…）つまり、いつもこのような言葉を使っていると、知らず知らずのうちに命令されているように取られてしまう恐れもあります。

少しずつで良いですので、『～して下さいますか？』『～お願いできますか？』など、依頼形の言葉を時々入れるだけで、圧迫感が軽減すると言われております。まず職場内の雰囲気作りもかねて、スタッフ同士、意識し合ってみてはいかがでしょうか。

③否定形言葉はなるべく使わず、肯定形言葉を多く使おう！

自分では否定しているつもりがなくても、否定形になってしまっている代表的な言葉が『a. 無理です』『b. ダメです』『c. できません』『d. 分かりません、知りません』です。

なぜ否定と
取られてしまうのか

- | | | |
|--------------------|---|----------------|
| a. 無理です | } | =他の方法は考えません |
| b. ダメです | | |
| c. できません | } | =やろうとする気もありません |
| d. 分かりません
知りません | | |

と、取られかねない
からなのです。

では肯定形の言い方に変えると…

- | | | |
|--------------------|---|---|
| a. 無理です | } | ⇒「〇〇の後ならやれそうです」 |
| b. ダメです | | |
| c. できません | } | ⇒「このような方法だったらできそうです」
「自信はありませんが、チャレンジしてみます」
(力を貸してください) |
| d. 分かりません
知りません | | |

※もちろん否定しなくてはならない事は沢山あります。出来ない事、ダメな事…このような時はきちんと否定して下さい。ここでお伝えしているのは、職員間のやり取りの中でのなるべく否定的な言葉が飛び交わないようにしていくことも、チームワーク向上の一歩となる手法だということなのです。お互いがちょっとした気遣い言葉を発信し合うことで、雰囲気づくりを高めていくことが重要なのです。