

2019年7月5日(金)

未来への扉

高等特別支援学校支援部 122号



『 思いやりの言葉 』

1 学年 N. A

「クッション言葉」という言葉を聞いたことがありますか？クッション言葉は、その名前の通り、衝撃を和らげるクッションのような役割をしてくれ、相手に柔らかく物事を伝えるための言葉のことです。例えば、忙しく作業をしている人へ用件を伝える時に、いきなり伝えたい用件を話し出すと不快な印象を与えてしまうことがあります。しかし、用件を話し出す前に「お忙しいところ申し訳ありません。」や「今、よろしいですか？」等、一言添えると相手に与える印象は変わります。その他にも、何か依頼をする前には、「お手数ですが…」や「恐れ入りますが…」等の言葉を添えたり、何かをお断りする前には、「申し訳ございませんが…」や「失礼ですが…」等、伝える内容の前に添えるだけで印象が良くなったり、相手を不快な気持ちにさせなかったりできるかもしれません。

私は、大学卒業後は企業に勤めていました。総務部に所属しており、伝票の整理やパソコンでの事務処理、電話対応等が主な仕事でした。業務内容の中では、電話でのお客さまからの問い合わせに答えることが特に苦手でした。電話は相手の方もこちらもお互いに顔が見えない中での会話であり、声のトーンや話し方、言葉遣いによっては、不快に思わせてしまうことがあるからです。(入社当初は、お客さまからの問い合わせ内容を答えるのに時間がかかったり、言葉遣いを間違えたりしてお叱りを

受けたことが苦い思い出です。)前職場では、勤務時間中は常に電話が鳴り続ける職場でしたので、よくある問い合わせ内容を覚えたり、必要な資料を手元に置いたりして必死に対応していました。また、上司や先輩がお客さま対応している話し方を聞いて学ぶこともありました。その中である上司の話し方が今でも印象に残っています。その上司はお客さまとの会話の中で、クッション言葉をスムーズに活用していました。お客さまとのトラブルの電話を引き継いだ時には、相手の気持ちに寄り添い相槌をして、こちらの思いを伝える時には、一言添えてから話していました。そして無事トラブルを解決していました。その時に私もそんな話し方ができたら…と強く思いました。また、その上司はお客さまからの電話の対応の時はもちろん、他の部署との仕事の調整、時には、私たちが部下に対して話す時にもクッション言葉を添えていました。何気ない一言かもしれませんが、その一言を添えられるだけで、私は、頼まれた仕事を前向きに受け止められたり、少し気持ちが温かくなったりしました。私はその上司の姿を見て、聞いて、学び、上司のような人間になりたいと今でも思っています。

クッション言葉はビジネスの場で多く使われる言葉です。依頼をする時や断りを入れる時等で使われています。相手を思いやる言葉。一言添えるだけで会話がスムーズになったり、良い人間関係が築けたりすると思います。普段みなさんも使われているかと思います。もしかしたら無意識で使っていることもあるかもしれません。職場でのお客さまとの会話や目上の方と話す時だけでなく、親しい人との日常の会話の中でも相手への思いやりが伝わる丁寧な言葉を使っていきたいですね。



うちの先生♪ S. Y 先生

＜◆ゴシック、(ゴシック)はレポーターY＞



☆生徒指導部長のS先生にお話しを聞いてみました～

◆先生の専門はなんですか？

僕は数学と工業が専門なんです。高校は機械科、大学は電気科です。(どんな勉強をするんですか?) 機械科ではいろいろな溶接ようせつをしたり…、大学では光触媒ひかりしょくがいと浄化じょうかについて勉強していました。(???…説明を聞いてもよくわからないY。詳しくはS先生に聞いてください(^_^;))

◆学生時代の印象的な思い出を教えてください

僕、名古屋にいたんですが、一度大雪が降ったことがあったんですよ。その時、おっきい雪だるまを作りましたね～(笑) (雪と言えば雪合戦! なんじゃないんですか?) 建築科の学生もいたからかなあ。雪を投げ合うんじゃないかと、四角い雪のブロックを作って、それを積み上げて積み上げて…最初はかまくらを作ったんですよ、4～5人が入って宴会が出来るくらいの。でもまだい～っぱい雪があったからまた積み上げて積み上げて、結局2階まで届くくらいの雪だるまになりました。(うわっ! すごいおっきい! アナと雪の女王もびっくりすね!) 昼前から初めて…夜が来て…気がついたら空が白んでいました◎ (夜通し雪と戯れていますやん!) 淡路出身ですからね、雪は貴重なんです。

◆淡路と言えば食べ物が美味しいですよ～

そそそ。魚とかね。(いいですね、新鮮なお魚) でも僕、苦手なんですよ。(あらまあ、もったいない) お寿司屋さんで5歳の娘がマグロやイクラを食べるのを見ながら、僕は玉子とコーンと…シーチキンを食べています。(ええっ(・・;)) あ、ラーメンにはこだわりがありますよ。名古屋なごやの栄さかえにあった時任屋ときじんの担々麺たんたんめんは忘れられないですねえ。ココナッツの風味とごま油の絶妙なハーモニー♪ (ちょっとすぐには想像できないですけど…) 三田近辺でもおススメのお店があるのでいつでも聞いてくださいよ。

◆では、今ハマっていることを教えてください

ん～、読書かなあ。と言ってもマンガですけどね。最近だと「僕だけがいない街」が印象的かな。アニメや映画にもなってますし、興味があれば見てください。(なんと酒林家にはマンガ部屋があるほどのマンガ好きらしいですよ♡) 『趣味は趣味、仕事は仕事』これは大切にしています◎ マンガもゲームも好きですけど睡眠時間を削ってまで熱中することは絶対しません。こんな人間なので人から「もっとはじけるよ!」と言われることもあるんですけどね(笑) (そんなS先生がはじけると、それは「よさこい」を踊るときだそうですよ♪)