



好かれる人は想像力でモノを言う？

元TV朝日アナウンサー 渡辺 由佳 様

卓話者紹介

1964年東京生まれ。1987年、慶應義塾大学法学部政治学科をご卒業。その後、テレビ朝日にアナウンサーとして入社され報道から社会情報番組まで多数の人気番組を担当されていらっしゃいました。1993年退社後は、マナースクールやテレビ朝日アナウンサーズスクールで講座を担当するかたわら、多数の企業でビジネスマナー研修を行っています。昨年度より、大妻女子大学文学部でコミュニケーション学の非常勤講師とご活躍中です。

小田 孝志会長

をどう部下に伝えますか？「田中君、〇〇社の佐藤さんから、君は仕事が遅いと言われたよ。」とダイレクトに伝えたと思います。すると、部下の田中さんは取引先の佐藤さんばかりでなく、自分の上司も同じように感じていると思い、より一層落ち込むことになるでしょう。もしあなたが、部下の田中さんに対して佐藤さんが思うほど仕事が遅いと感じていなかったのであれば、「佐藤さんの性格を考えると、電話でもメールでもできる限りすぐ返事をするようにしたほうがいいよ。」とアドバイスとして伝える方が、田中さんも前向きに受け止められるのではないのでしょうか。

■自分の意見を伝えるときに加えたいひと言

たとえば、自分の会社で販売している製品の注文個数を半分に減らした方が良いと考えたとき。「次回の〇〇の注文を半分にしようと思っている」と、販売責任者にいきなり伝えるのと「次回の〇〇の注文を半分にしようと思っているんだけど、どうかな？」と一言付け加えるのでは、受け取った相手の気持ちが大きく変わります。前者の言い方をされると、現場の責任者の意見など聞く価値もないと思われるんだと空しい気持ちになってしまうでしょう。しかし、「どうかな？」の一言があると、きちんと自分の意見に耳を傾けてもらえたという思いから、上司への信頼もさらに厚くなることでしょう。

語尾につけたたった一言が、相手との信頼関係をなくしたり、築いたりすることがあるのです。部下の立場からは、自分の意見の後に「いかがでしょうか。」上司の立場からは、「どうかな？」このひと言を信頼関係を築くマジックワードと呼んでいます。たくさん使えば使うほど、人間関係を円滑にする不思議な言葉です。

■責任と一緒に取る言葉は信頼を厚くする

ある雑誌のアンケートで、「信頼できる上司かどうかの決め手は何ですか？」という質問に多くの読者が「最後に責任を取ってくれるかどうか」と答えています。例えば、部下から何か仕事上のトラブルの報告を受けたときに、「私も慎重に確認するべきだった」と言えるかどうかで、部下からの信頼が大きく変わってきます。この一言がなければ、部下はきっと、そのトラブルの全責任は自分が取らなければならないと思うでしょう。しかし、「私も・・・」という一言があれば、上司が自分のこととして受け止めて、一緒に解決しようと思ってくれていると感じることが出来ます。いやいやそんな一緒に責任を取るのは当たり前で、わざわざ口にしないでとも思うかもしれませんが、しかし、思いは言葉にしないと伝わらないのです。

もちろん、口にすればすべての思いは間違いなく相手に届くとは限りません。だからこそ、常に相手がどんな思いでその言葉を受け止めるのか、想像しながら伝えることが大切なのです。ぜひ丁寧に自分の思いを言葉にしていきたいと思います。

■思いをきちんと言葉にできますか？

私は、小さい頃から自分の気持ちをはっきり相手に伝えるのが苦手でした。相手から何かを尋ねられると、どう答えると相手によく思われるのかということばかりを考える、いわゆる優等生タイプでした。ですから、テレビ朝日のアナウンサー時代、編成局長から

「渡辺君は、これからどんな番組をやりたいんだね？」と聞かれて、「私は今のワイドショーのリポーターの仕事にやりがいを感じています。」と答えてしまいました。本当は、朝のニュース番組のキャスターがやりたかったのです。でも、そう伝えたら、今のリポーターの仕事に不満を持っていると思われるかもしれないと思い、本音が言えませんでした。今思えば、編成局長は、私がどんな方向を目指しているのかを聞きたかっただけだったのだと思います。あの時、本当の思いを伝えられていたらと今でもちょっぴり後悔しています。

私は、思ったことをなかなか伝えられない性格だったからこそ、思いを表現する時の言葉選びや言葉を受け取った相手の思いについて、あれこれ考えるようになったのかもしれませんが。

■言葉が生み出す、すれ違いや誤解

人は、必ずしも思いを100パーセント言葉にできるとは限りません。だから、思いがけないところで、誤解やすれ違いが生じてしまいます。

私の話し方教室のクラスの生徒が次のようなことを話していました。「私が髪を切って職場に行ったとき、『髪、切ったんだね』と職場の上司に言われたんです。この言い方だと、似合っていると思われたのか、似合わないと思われたのかわからなくて返事に困るんです。」もしもその上司が「髪、切ったんだね。よく似合ってるね」と言っていたら、何も迷うことなく「ありがとうございます！思い切ってイメチェンしてみました！」と言えたでしょう。もう一言が足りなばかりに真意が全く伝わらないということは本当によくあるものです。

だから、思いは言葉にすればいいというものではなく、相手がきちんとその意図を理解できるかどうかを想像して伝えることがとても大切です。

■注意を伝えるときに気を付けたいこと

取引先から会社の部下について、「田中君は、仕事が遅いよね」と言われたとします。あなたはこのこと

閉会点鐘

小田 孝志会長

創 立 / 1993年10月13日(平成5年)
事務局 / 〒102-0073 東京都千代田区九段北1-2-2
グランドメゾン九段906号
Tel : 03-3288-7300 Fax : 03-3288-7400
E-mail : ocha-rc@sirius.ocn.ne.jp
<http://tokyo-orc.jp/>

例会日 毎週水曜日 12:30~13:30
例会場 ホテルグランドパレス Tel : 03-3264-1111
会 長 小田 孝志 幹事 奥山 聡
会 報 八木 壮一(委員長) 松島 健(副委員長)
大原正道 佐々木啓策 山下秀一 山下憲男(委員)