

飯島賢二の『恐縮ですが…一言コラム』

第 481 回 「やさしい言葉」は経営を活性化させる。

2012.7.15

「難しいことを易しく、易しいことを深く、深いことを面白く」 井上ひさし…

小説家、劇作家である井上氏の言葉は、そのまま、普段の我々の行動真理に通じる部分がある。

先日、こんな光景を垣間見た。

某銀行出身の事業再生の専門家が、後輩にお小言を言っていた場面である。

「君ね、DDS とか、DES とか、DIP ファイナンス、オフバランス、SPC、ノンリコースローンとかポイズンビル等々、ターンアラウンドには最低の言葉だよ。そのくらいの言葉をどんどん使わなければ、素人と思われ馬鹿にされるぞ！」

確かに、業界用語や専門用語、ましては業界「隠語」まで出てくると、聞いている方は緊張感を抱くだろう。思わず身構えて、「この人、ただ者ではない…！」ということか、彼のお説「ご最も」ということである。

しかしこれは専門家同士、あるいは業界人同士のことに限る。相手が素人や学生、あるいはクライアントつまりお客様である場合は、まったく事情が異なるのである。

難しいことを難しく話す大学教授、やたらカタカナ用語が多い若手政治家、法律や税務会計の専門用語ばかりでさっぱり分からない弁護士や税理士の話、業界用語や和製英語ばかりの IT 関連業者…易しく、分かりやすく言ったら、権威が落ちるとでも思っているのだろうか、彼らの視点に相手はいない。自分だけのマスターベーションの域を脱していない。

だから聞いている方は、何が何だか分からないのである。

彼らは一体、誰に、何を伝えるべく話をしているのだろうか？

相手にご理解を頂くのが、コミュニケーションとしての会話である。

そのためには易しく、つまり分かり易く、そして相手の立場や状況を踏まえた優しさ、つまり労(いたわ)りの気遣いが不可欠であろう。「やさしさ」つまり、「易しさ」と「優しさ」が伴って初めて、円滑なコミュニケーションが成り立つものだと思っている。

この発想は、恐らく、そのまま日常的な「経営」に活かされる。

冒頭の井上ひさし氏の言葉通り、経営も、複雑なことを簡単に、簡単なことを深く楽しくすることと言い換えられるかもしれない。

コミュニケーションが上手な人は、分りやすい言葉を使って話す。

やさしく話せる人のほうが、レベルは明らかに上だろう。

コミュニケーションを円滑に行うために大切なことは、その対象である相手が理解できる言葉で話すことだ。一度も会ったことがない池上彰氏に、多くの人が親しみを感ずるのは、「彼はそれができる」からであろう。

やさしく話すということは、本当に本質や状況を理解していなければ、できることではない。

そしてやさしい言葉が、その職場の共通語になった時、仕事はスピーディに活性化する。

なぜなら、多くのスタッフが即座に判断し動くためには、やさしい明確な言葉でなければ、行動ができないからである。