



イケケン先生の『恐縮ですが…一言コラム』

第 531 回 「クッション言葉」は、黄金の思いやりである！

2013.6.30

「クッション言葉」なるもの、ご存知だろうか？ 今回は、そんなコラムである。

「言葉の暴力」とまでは言わないけど、デリカシーのない、無神経な言葉に閉口する場面は、割と多くなった。メールや手紙の言葉と違い、声で発する言葉は、比較にならないほど多くのニュアンスを持つことになる。おしゃべりや会話は、イントネーションや声の大きさ、トーン、明るさ、滑舌等の違いにより、同じ言葉でも相手の受取り方が変わってしまう。

難しいけど、奥深い…恋文(ラブレター)をメールで送りつける昨今、こんなワクワクする刺激的なライブを体験できなくなった。

ビジネスにおいても、日常の生活の中でも、言葉による意思伝達は気をつけたいものである。会話をよりやわらかに、心地よく、そして好印象を抱いて頂けるために、円滑なスピーチ術は教養ある社会人としての必須条件だ。

もし、何か頼みごとをされる時に、命令されていると感じると、誰でも不快な気持ちになるだろう。相手に快く引受けてもらうためには、命令形を、丁寧な形にする必要がある。

「クッション言葉」というのをご存知だろうか？

クッション言葉とは、言葉の前につける言葉でビジネスにおいては様々な場所や場面で使われている。主に話し相手に対して「お願い・依頼」「反論・反対意見」「拒否」する場合などに使われる言葉で、直接伝えると嫌味や冷たい印象となるものをやわらかく表現するための話し方・書き方のマナーである。

これらの言葉が会話の端々にちりばめられるだけで、非常に響きの良い会話が生まれる。たとえば…

「**お手数をおかけしますが**、ここにサインをいただけますでしょうか？」

「**よろしければ**、私が代ってお話を伺いますが、いかがでしょうか」

「**大変恐縮ですが**、今回はご遠慮させていただきます」

「**ご足労をおかけして申し訳ございませんが**、〇〇までお越してください」

いかがだろうか、「クッション言葉」が付くことによって、

同じ情報を伝えるにしても、印象が大きく異なることが分かると思う。

言葉や、それを声に出す会話は、スムーズで効率的な情報伝達の最良のツールである。

そのツールを通して心(気持ち)が通い合うことがコミュニケーションの原点である。

そのためには、持論を強制的に押し付けるのではなく、相手に理解して頂くための配慮が必要であろう。それが相手に対する思いやりであり、その一つが「クッション言葉」の活用であると思う。必要以上に「クッション言葉」を多用し過ぎるのは、不快感を与えるので注意したいが、この「クッション言葉」…、一方的に自己主張を強要しがちな現代社会の中で、丁寧で優しい印象を相手に与える、「**黄金の思いやり**」だと思っている。