

臨床のきれはし

Sheet 14

浅田 英輔

Polite?

○仕事道具

われわれ対人援助職の多くは、「言葉」が仕事道具である。医療系や介護系など、体を使ったりモノを使ったりする場合もあるが、それでも言葉は重要な役割を果たしている。乳幼児や言葉をつかえない人を相手にする場合なども、状態像を他者に伝えるときには言葉を使う。いわゆる「カウンセリング」においては、ほぼ唯一のツールである。だからこそ、われわれは言葉を大切にすし、小さな言い回しの違いにも気をつけているはずだ。

今の時代は、発言することに対してたくさんの保険を掛けることが推奨されているように思える。言葉においても同じで、「間違いないように」「誤解されないように」という言い回しが求められている気がする。もちろん、間違いなく伝わる言葉、誤解を受けない言い方が望ましいのであるが、それにしても「念のため」の言い回しが多すぎるように思う。

○謙譲語

普段、一番気になるのは「～させていただきます」だ。これは、謙譲語であり、自分の立場を下げ、へりくだっていうときに使うも

のである。例えば、なにか偉い役職に就いたときなどは、「謹んでつとめさせていただきます」というのは間違っていない。「皆様からの期待に応えられるように、がんばって役目を果たします」という意味だ。

だが、これがあまりにも頻繁に使われると耳につく。

「これより、令和3年度の研修会をはじめさせていただきます」なんていうのは、誰に対してへりくだっているのか。参加者？主催者ってそこまで参加者より低い(?)のか？「これより研修会を開催いたします」で十分じゃないか。「はじめさせていただきます」というのは、少し相手に判断を預けている意味も含まれる。主体性が少し相手にいくのだ。「はじめさせていただきますがよろしいでしょうか」みたいな感じ。「開会いたします」だと、「主催者が開会する」という意味となる。開会するには参加者の同意はいらなくて、時間になったら主体的に始めればいいのだ。そういう、主体性を少しだけ相手に預けるところに責任の分散を感じてしまうのだ。もちろん、言っている人はそんなことまで考えていなくて、「一応そういう言い方をしている」くらいだろう。でも、言葉を大事にする身としては、そういう言い方が当たり

前になってしまうと、責任の分散が常態化してしまうのではないかと危惧している。「わたしは始めなくてもいいんだけどね？アナタたち、はじめたほうがいいよね？」みたいな感じ。なんでも謙譲すればいいという考え方もいいとは思えない。

こういった言い方には「言い訳がましさ」がにじむことも多い。いちいち言い訳しなくていいから伝えたいことを簡潔に頼む、といたくなる。「私事ではございますが、この度結婚させていただきました」とか SNS に書くのはどうなのよ。SNS なんてそもそも全部私事だろうが。誰に「させていただいてる」のかもよくわからん。もちろん、SNS のときに書いたが、「クソリップ」はくる。有名な人ほど「幸せ自慢乙」とか「結婚できない私への当てつけですか」とか「今の時代に結婚するやつは負け組」とかアホみたいなレスポンスがあるものだ。ただ、それは「させていただきました」と書こうが「しました」と書こうが来る。「結婚しました！幸せです！」って書いたほうが伝わるのではないか（結婚が幸せかどうかはまた別の問題）。自分が伝えたいことよりも、「念のためへりくだって無駄な敬語を使う」ことを優先させる意味はよくわからない。誰のために何をしているのだろうか。

○丁寧語

同じように、丁寧語の使い過ぎも耳障りでしかない。そもそも敬語というものは、それ自体に情報が含まれておらず、時間と文字数が増えるだけの邪魔なものだ。誰にでもタメ口を使うことがいいことだとは思わないが、最低限の敬語でもそれほど失礼にならない。

「皆様のお手元でございます資料をお開きいただくようお願い申し上げます。皆様ご存じのことと思う次第でございますが、こちら

のグラフをご覧くださいようお願い申し上げます。こちらの数字でございますが、昨年度より少し増加してございます」なんて話す人も、少なくないのだ。ぜひ声に出してほしい。アホくさい。丁寧に話しすぎることで必要な情報を見えにくくしてしまうことも多々あるのだ。「念のため、失礼のないように」という理由で情報をとらえにくくするのは、害であるとも思える。こういう言い方を研修講師が使うと、もうそれだけで私は評価を下げる。言葉を大事にしていないからだ。

先ほども書いたが、必要以上に丁寧すぎる言い回しは、自分の責任を薄めてしまう。例えば、職場内で電話を回すとき。

相手「浅田さんをお願いします」

受け手「少々お待ちください」

これでいいのに、

相手「浅田さんをお願いします」

受け手「少々お待ちいただけますか？」

相手「はい」

という、ちょっとした違い。電話をかけてきた相手からすると、浅田さんに代わってもらうためには待つしか選択肢はない。「お待ちいただけますか？」「いいえ」という答えはないのだ。そこを相手に確認するというのは、無駄でしかない。当然、浅田さんが遠くにいるのは見えるが、こちらに呼び戻すには多少時間がかかる場合には「呼んできますので、少々お待ちいただけますか」というパターンはありだ。全部同じにしろということではなく、場合によるが、答えの選択肢がないものを相手に確認するのはいらないということだ。そういったことも考えながら、言葉を使わなければならないと思う。

○メールでも邪魔くさい

話し言葉でもかなり気になるが、メールなどの文面になるとますます意図が伝わりにくくなる。

「当会で企画させていただきました研修会の御案内について、誠に失礼とは存じ上げますが、メールにてお送りさせていただいております」

もうこの文面自体が失礼である。その「当会」は、世間様全体にへりくだらなければならぬほど身分の低い会なのだろうか。メールで案内を送るとするのは、非常に無礼で許せないことなのだろうか。

「当会で企画した研修会について、メールでご案内いたします」

これで十分に丁寧じゃないですか？

これだと「失礼だ！！」って噛みついてくる人いるの？「もしかしたらいるかもしれないだろう」って？そんな人は研修会に参加しないでください。ヤバそうだし。そんな「もしかしたら」を気にして、多くの人に読みにくい文章を送りつけることの弊害を考えてないのだろうか。「もしかしたら」っていうことはあるけれど、「万が一そうだったらどうする！？」っていうのは、前にも書いているが素人さんである。そんなことを言っているなら、クルマに乗るな。電車にも乗るな。外を歩くな。である。適切なリスクアセスメントをして、最小限のセーフティを確保するのがプロである。

万が一を考えてしまうと、当然コストもかかってくる。文字数はもちろん、読み解くコストも余計にかかる。世の中の「わかりやすさ」ばかりを追い求める風潮もどうかと思うが、「万が一」のために、多くの人に対してわかりにくくしてどうする。なにしてんだアタは。

「念のために」やることで多くの人のコストを無駄にしていることにいい加減に気が付こう。

「これまでそうやってきたから」じゃないんだよ！前例を変えるのは今なんだよ！！

そして、こういうことを気を付けるようにすると、言葉を発するときの感度が上がるように思う。「こういったほうがよかったかな」「こういういい方のほうがうまく伝わるかもな」と考えることができる。

言葉を武器に戦うわれわれは、細かい言葉づかいを大事にしたいし、「今までこうしてたから同じ言い方が無難である」なんてくだらない言い訳は、できるだけしたくないのである。