

# コメントライナー

第6535号

2018年9月6日(木)

## ◎「ハラスメント」と言われなかったために

言の葉OFFICEかのん代表 川邊 暁美

### ◆話し方や態度が誤解を生むことも

相変わらず、パワハラ・セクハラ問題が後を絶たない。「そういう意味で言ったのではない」「威圧的な言い方はしていない」など、言った言わないの泥仕合になるケースも多い。自分たちの人権意識や古い体質が現代社会のスタンダードとかけ離れているという認識がないとすれば、早急に改めないと、当事者間だけでなく組織にとって重大なダメージになることは言うまでもない。

ここで取り上げたいのは、ハラスメントとはいかないまでも、日々のコミュニケーションにおいて、話し方や態度によって相手に威圧感を与えていたり、真意を誤解されることもあるということだ。自分ではそんなつもりでなかったとしても、コミュニケーションは「伝わったこと」がすべて。肝心なのは相手がどう受け止めるかだ。

### ◆気をつけたい大声、早口、詰問調

相手の印象を左右するのはまず「声の大きさ」。相手との距離感や空間に合った大きさだろうか。必要以上の大声は相手を委縮させてしまう。体育会系の部活動経験などから大きな声で話すのが身につけている人は特に注意が必要だ。近くで、太い大きな声で話されると怒鳴られているようなストレスを感じる人もいる。そして、「話す速さ」。相手に有無を言わず、自分の言い分を自分のペースで言い募ってはいないだろうか。伝えるべき内容や相手の理解度に意識を向けて、相手に伝わっているかを確認しながら話すと、一方的にならずに済む。

また、相手に注意を与えたり、反対意見を述べるときなどは、知らず知らずに感情が高ぶってくることもあるかもしれない。そういう場合は「丁寧な言葉遣い」を心掛けると、感情におぼれず、冷静に話すことができる。たとえば「どうなっているんだ」と相手の行動を批判するのではなく、「どういうことがあったのか説明していただけますか」と、言葉遣いを変えることで、客観的な視点に立つことができ、事実と感情を分けて話すことができる。

同時に「語尾の声の調子」にも気をつけたい。叩きつけるような早く強い調子で話すと、言葉遣いは丁寧でも相手を追い詰めるニュアンスになってしまうからだ。語尾に行くにつれて、ゆっくりと話すようにすると詰問調にならない。

### ◆「威嚇」になりかねない何気ない動作

「視線や表情、姿勢、動作」など非言語要素にも配慮が必要だ。自分だけが立って相手を見下ろす、逆に、相手を立たせて自分は座っているなど、上から視線、下から視線は、お互いの視線が通わず、対決するような心持ちになりがちなので避けたい。あごをしゃくるような顔の動き、腕や足を組む、机を指で叩く、舌打ちなど、何気ない癖であっても、威嚇しているように思われることがある。

通勤電車の窓に映る自分の顔をふと見たとき、あまりの不機嫌な表情に愕然とし、慌てて表情を整えた経験はないだろうか。仕事でのコミュニケーションでも、真意が伝わらず誤解されることがないように、自分が発している声や話し方、表情などが相手視点に立ったときにどうかセルフチェックし、気を配るようにしたい。

(かわべ・あけみ)

◆監修◆ 内外情勢調査会

◆委託編集◆ 時事総合研究所

〒104-8178 東京都中央区銀座5-15-8 TEL: 03-6800-1111(代表)

この記事に関する問い合わせは、時事総研(03-3546-2384)まで

本稿の一切の情報について、無断転載・複写をお断りします。©時事通信社 2003