

仕事と自己啓発の月刊誌「OLマニュアル」

OLmanual

<http://www.keis-p.co.jp>

特別企画
人間関係を破壊する
「地雷言葉」の大研究



NOVEMBER, 2012
Vol.24 No.285

11

生まれてこのかた、ずっと使い続けている「言葉」ですが、この難しさには参ります。伝える側、受け取る側双方の伝達力の違いで、意図したことが伝わらない場合に遭遇することが少なくないからです。なぜ言っていることが伝わらないのか？ 伝える側の問題としては、相手の立場や状況を見ていない、相手に分かる言葉を遣っていない、などが、そして聞く側の問題としては、相手に対して先入観がある、などがありそうです。

また行き違いの多くは、言葉の表面的な意味合いは左脳で理解されても、右脳が感覚的に拒否してしまうことで起こっていると言われます。

人は自分の都合（感情）によって必要以上に相手の言葉を歪曲してしまったりまた逆に極端に受け入れてしまうようです。この極端に受け入れてしまった体験がつい先日ありました。今再び猛威を振るっている「オレオレ詐欺」です。

過日夜の十時過ぎに家の電話が鳴り、開口一番「昨日から熱が出て扁桃腺も腫れちゃって、もうまいっちゃったよ」と

H=R=O=K=O=A=B=E ★ 巻頭エッセイ

相部博子の マナーは人の ためならず

連載
No.5

「伝える」



相部博子 人材育成コンサルタント/ビーフォーシー代表取締役

私立頤友学園女子高等学校卒業後、NewZealandクライストチャーチランギルスクールへ留学。その後、NewZealandミートプロデューサーサポート東京オフィス勤務。以降、日本航空株式会社、日本語講師、クリナーの輸入代理店、ニューヨークの日本語放送東京支社、日本で初の禁煙ラボの経営、及びカウンセラーなど、様々な業種と業務を経験し、平成元年6月に株式会社ビーフォーシーを設立。http://www.bforcc.co.jp/

言うのです。その瞬間私が発した言葉は息子の名前です。相手はお構いなしに「それでモー喉が痛くて声もおかしくなっちゃうし、で、電話したのは明日病院に行くんだけど、扁桃腺は内科？ 耳鼻科？ どっち？」など親子の会話が続きます。挙句「熱でふらついて転んで足から血が出て痛いし、その時携帯壊しちゃうし」と正に振り込め詐欺の「声がおかしくなった。携帯壊した」の2点セットを言っているのです。

にも関わらず、翌朝念のためと息子に電話をして発覚するまで、私は全く信じていました。すぐに警察に連絡をして実害は免れましたが、完全に騙されました。人は一度思い込んだらそこから抜け出せないのだということを、思い知らされた経験でした。あれ？ と思うことにも自分で勝手に解釈をして納得させてしまうのです。現在何十億円という被害が出ているようですが、言葉と感情をコントロールする巧さには完敗です。思い込みで人の話を聞くほど恐ろしいことはないと実感しました。