

今月のテーマ  
聞き方話し方



え・浅妻健司

# 「イヤ」を改める



人ととの関係において、会話は大きな役割を果たします。しかし、私たちは、相手の話を聴くより、自分が話す比重のほうが多いようです。相手をわかろうとするよりも、自分をわかっほしいということに意識が向いてしまいがちです。

さらに、わかってもらえない、受け入れてくれない」というストレスが反発心を増幅して、相手の言葉がまったく耳に入ってこなくなることもあるようです。

\*

飲食店に勤めて二年目のAさんは、K先輩から、ことあるごとに接客マナーの指導を受けています。Aさんは、わかりきっていることを口うるさく言う先輩が苦手でした。表向きは「ハイ」と応えてはいるものの、まったく聞き入れる様子がありません。

ある日、いつものように接客指導を受けている時に、イヤ、それは……」と口答えをしてしまいました。すると、先輩の顔がみるみる赤くなり、大の話をまったく聞

かないやっだな！「イヤ」という口癖は、聞きたくないという気持ちの表われだぞ」と怒号が飛んだのです。

口癖という言葉に、Aさんはハッとしました。実は以前にも、お客様からの要望に、「イヤ……」と返してしまい、同じような叱責を受けたことがあったからです。

その後、「イヤ」という口癖を改めようと思意識するものの、なかなか改善できません。どうしたらいいのかわからないまま、店のオーナーに相談しました。

すると、自分は全部わかっているとつい込んで、耳を塞いでしまふのは、あなたの悪い癖だよ」と指摘され、続けて、先輩のことを尊敬していませんし、相手を信頼して、最後までしっかりと聴くことを意識しなさい」と諭されたのです。

オーナーの言葉に、Aさんは、これまでの自分を思い返してみました。たしかに相手の話を最後まで聴かず、途中で遮ってしまうことがよくありました。相手が話を

している途中から、次に自分が何を言おうかと考えて、そちらばかり意識を向けていることが多かったのです。そんな自分を根気強く指導し、きちんと叱ってくれた先輩に、申し訳なかったという気持ちで湧いてきました。

それからというもの、Aさんは先輩の助言をそのまま受け止め、些細なことでも、自分から尋ねるようにならなくなりました。仕事中は、自然と先輩の姿を目で追うようになり、その時その場に依じて、柔軟な対応をしている接客ぶりにも気がつくきました。

また、心のこもっていない接客では、お客様に伝わらないよ」とかつて先輩に言われた言葉を肝に銘じ、接客応対の向上に努めるようになったのでした。

笑顔で、領きながら相手の話を聴くようになったAさんには、いつしか「イヤ」という口癖はなくなり、先輩とのコンビ仲間も良好になり、オーナーは店を盛り立てる二人の姿を頼もしく見守っています。