

「学生の心をつかむ魅力ある話し方」

水口 美知子

皆さんこんにちは。ただ今ご紹介に預かりました、名古屋経済大学短期大学部の水口でございます。今日は学生の心をつかむ魅力ある話し方という大変難しいタイトルを頂いておりますが、普段の学生指導や社会人の新人研修で、若い方に触れ合うことを通して気づいたことを中心に最初 30 分ほどお話をさせていただきます。すなわち、言葉、話し方というのは心を表してしまうものですから、どういう気構えを持って学生に接すればいいのかということ、30 分ほどお話をさせていただき、その次に、お手元に配っています「声と言葉を届ける」これは普段社会人の方を対象に話し方のスキルを教えたり、あるいは私共の所属している学会のワークショップ等で教員がクラスでどういう話し方をしたらいいのかということに使っている教材ですが、これを使ってみたいと思っています。まず話というのは、アメリカの言語学者にメラビアンという方がいるのですが、行為の総計といいまして、受け手が私の今話している言葉、あるいは話し方、表情、姿勢、態度といった非言語のどの部分をとって相手に対していい印象を抱くのかということアンケートで調査したものです。そうしますと、皆さんご存知かもしれませんが、実際に使う言葉は 7% にしか過ぎない、といわれています。例えば「いらっしゃいませ」という言い方にしても、コンビニに行ったりすると、店の若い方が私の顔も見ないで「いらっしゃいませ〜」という。これは「いらっしゃいませ」は「いらっしゃいませ」ですが、しかしこういった同じ言葉でも発し方、話し方 - 私どもは音声技術といっていますが、話のスピードであるとか、間の問題、抑揚といったものが実は 38% 相手には影響を与えられています。残りの 55% がいわゆる非言語と言うところの、目に見える部分です。表情とか、姿勢・態度、あるいは化粧、服装などです。今日はその大半を占めてしまう音声言語表情についてお話しします。

私たちは仕事について最初のうちは緊張して「いらっしゃいませ」と心から表現したはずですが、それがだんだん慣れてしまってくる。電話なども新人のうちは「いつもお世話になっております」と本当に気持ちをこめた言い方をしていたかもしれない、それが慣れてきますと、「あ、さんですか、お世話になっております」とこういうのを言葉のスレといいますが、こういう点を今一度発見していただくということができたらいいと思っています。

早速ですが、私が普段しているのは接客対応が主ですが、それを学生サービスに当てはめたらどうなるのか、ということから始めたいと思います。接客対応の目的は「顧客に十分な満足を与え、永続的に良好な人間関係を構築すること。そのために顧客にとって最良なサービスを与えること」と定義することができます。ところで、学校経営というのは大変厳しい時代になっていますので、まず皆さんは学生さんが大変貴重な存在であることを認識する必要があります。「お客様は神様」ならぬ「学生さんは神様」という顧客意識をもつ必要があるということが第一前提です。大半の学生または大半のお客様が、人によって望むものは違うけれども共通して言えることは六つあります。第一は正確な対応であり、第二は迅速な対応、そして、親切で、誠実で丁寧、公平な対応ということになります。ですから、皆さんの場合でも、窓口にきた学生が望んでいること、どういう情報をほしがっているの

か、ということを確認に聞き取り、迅速に処理・対応しているか、そして親切で丁寧な対応をしているのか、ということを一歩考えていただきたいと思います。今日、私、ここに来る前に学校の同僚に今回はこんなテーマで話します、と言った途端、「図書館員にとってそんなことは二の次だろう」と反撃されてしまいました。すなわち、皆さんが思っている通り、皆さんの仕事の本筋は今日の午前中からの研修にあるように、刻々と変わってゆく情報に対応して、正確で迅速な情報を必要とする人に提供するということだと思います。しかし、やはりコンピュータの時代ですから、その一部はコンピュータが代行できると思います。ですから、窓口対応で何が最も大事かといわれれば、コンピュータにはできない、人ならではの暖かい対応がまず一点です。二点目は、学生というのは後からも言いますが、大変言葉の少ないものです。窓口に来て自分の思いを明確に伝える学生がいたら、それはすぐ、卒業していい会社に入っていける学生です。大半の学生はそうではない。それならば足りない学生の言葉を補って聞いてあげなくてはいけない。それから、学生の話のスピード 「もたもたしないで早くしゃべってよ、忙しいんだから。」と内心は思ってもその学生はそれで精一杯ですから、それに合わせて聞いてあげるのが人と人とのコミュニケーションです。すなわち、融通をきかせ、しかも相手のある双方向のコミュニケーションが窓口では必要だと思います。

私も非常勤でたくさんの大学にお邪魔するわけですが、総じて窓口では学生数が多かった時代そのままを残しています。「あっ、書類？そこに置いて」と顔も上げずに一方的に押し付けたような物言いで通ってしまっていた。しかし学生の側から言うと学生本人が傷つくことは勿論、私達は公の場で仕事をしているわけですから、それを周辺で聞いている学生にまで不快感を与えてしまう危険性を含んでいるということです。それを接遇の心で言うならば、満足ということとは程遠い。「もう、こんな学校」という感じです。退学したり高校に帰ったら散々で、次からくる学生の入学を阻止してしまう、ということになるのです。第一義は情報を扱う職種ですが、そのプロが学校全体の経営まで考えるならば、窓口では学生が満足する対応をしてゆくことが大事かと思えます。これがまず接遇の心を学生サービスに当てはめるという一つの定義です。二つめですが、公平ということです。私達は学生と学生の間には差をつける、自分も差をつけられたと感じるのですが、教職員と学生との間に公平感はあるか、ということです。ましてや体調や気分のむらの日によって出してしまうくないか。プロの仕事とはその場についたらいつでも均一の仕事をするというものです。学生は弱い立場ですから、自分の腹立たしいことをそこにぶつけて解消するなどということはやめなくてはならない。そういう時代ではないということです。もう一度どの学生にも公平な態度や対応をしていたかを考えてみる必要があるのではないのでしょうか。

それから今日のテーマの相手の心をつかむということになりますが、人間関係の基本はまず自分を知れ、という大変難しいことです。次には相手を知ることです。今の若者は、という言い方は大変ネガティブというか批判的になってしまっていますが、私共が授業なり、

構内で触れる学生達は、一部の例外を除いてほぼ全員が携帯電話を持ち、始終メールを受発信している姿を目にします。場合によっては病気かと思われるくらいです。友達とレストランに行っても同席の友達と会話をするわけでもなくメールにはまっています。電話を使うにしても至近距離で他愛ないことを聞きあっています。しかも大変狭い範囲 - 仲間内だけでわかる言葉で話をしている。これが若い人の特徴です。ですから目上の人や公な場所で話すことに苦手意識があるという特徴があります。また、人と話すときは言いたいことだけを言って終わる一方通行のコミュニケーション。普通対話というのはキャッチボールともいわれますが、相手の話をよく聞いてそれを自分の話と組み合わせ、スパイラルというか、結論に向かって何かを組み立てていくというのが対話というものですが、常に自分の話だけの一方通行。だから二人で話しているのを聞いていると、言葉だけは放たれますが、どこも噛み合っていない、言いたいことだけを言い合っているというのが若者の中に多い。皆さんの中には若者だけじゃない、といわれる人もいるかもしれませんが、総じてそんなことが見受けられます。また、これも話し方になりますが、アクセントの平板化と無表情。気持ちを顔に表すとか、態度に表すことを恥ずかしいと思っているのか、そういう習慣がない。聞くということは、相手の表情、態度をよく観察するということになるのですが、相手がそういうことを表現しないので、聞く側には厄介な、難しいことになります。話し方としては口を縦にあけて話さない、口をあけないで話す。それから、好きなことには惜しみなくお金やエネルギーをかけるというのも若い人の特徴です。反面、非常に素直で先生の言うことに対しても「ハイ、ハイ」と聞く。しかし言われたいこと、マニュアルに書かれていないことはできない。言うならば、創造力がないとか応用力が苦手というのも若者の特徴です。

悪いことばかりではありません。若い人の感受性 - ここがポイントですが - 非常に感じやすい。ですから人の言動・態度といったものには傷つきやすい。そこで、彼らにとっては人にされて嫌なことはしない、人には言わない、という距離をとっているところはあります。例えばものを頼む時に「こうこうだ」という断定的な表現はしないで、半疑問のような中途半端な抑揚をつけた話し方、「私ってどちらかって言うともじめ？」といった自問自答をしたり、あるいはぼかし表現で「ご注文のほうは以上でしょうか」のような対応に出会います。こうした、言い切ることが苦手な分優しい子達だといえるかもしれません。逆にいえば、皆さんのはっきりとした物言いが相手には非常に強く当る可能性があるということをお秘めておいていただきたいわけです。

様々な特徴がまだ実際にはあるわけですが、就職指導等もしているので気がつくのは、公の場での改まった表現であるとか、何かをしゃべる時に自分の意志を明確にしゃべるといった訓練がされていないので、ダラダラとしゃべる。で、皆さんからすると「何が言いたい」と聞かないといらいらすこともあります。そういう相手である、私共とは違う相手であるということをお認識する必要があります。例えば話すときはとても省略語が多いとか、話すスピードが速い、あたかも宇宙語を話しているかと思うほどです。私共の年代とは理

解のし辛い学生達、言い換えれば異文化間コミュニケーションに等しいといえると思います。異文化間コミュニケーションというと、日本人と日本語でない言語を話す人との間なら最初からものの考え方は違う、アメリカ人とならアメリカの文化・考え方を最初から私たちは予測できてしゃべるのでそんなに違和感はありません。しかし同じ日本人である学生が、年代が違う、あるいは経験や性別が違う、これだけのことでものの考え方や感じ方・価値観はまるで違っている。そういう異文化間コミュニケーションと捉えることが非常に大切だろうと思います。異文化間コミュニケーションの場合どういふことを肝に銘ずるかという、自文化中心主義、自分の文化・考え方や価値観が一番正しいという考え方はまずいわけです。そうではなく、文化相対主義といいますが、相手の文化・相手の立場を尊重することです。

今、若者の特徴を沢山挙げましたが、こうした特徴を持っている若者が相手である、それを尊重するということからコミュニケーションをスタートさせなくてはならないといえるでしょう。すなわち、学生のニーズというか、窓口にきた学生を言葉は少ないですが観察する。観察するというのは、人の話を聞く傾聴能力というのですが、言葉を聞くと同時に大変重要なファクターです。例えば聞き方ということについて例をあげてみましょう。就職して間のない卒業生が職場でミスをしてしまい、先生に聞いてもらいたい、アドバイスが欲しいと尋ねてくることがあります。「あのう職場でミスをしてしまって、その件で先輩に厳重に注意をされ、パニックになってしまって十分に謝ることができませんでした。それ以来先輩とは上手にコミュニケーションを取れなくなってしまって…」こんな相談に来た時に、われわれの世代というのは、あるいは教師を長くやっていると、指導せねば、という思いがまず最初に出てしまいます。「仕事をしていればそれくらいのミスは一度や二度はだれでもあることだよ。」とか、「そんなことにクヨクヨしている場合じゃないわよ」などと励ましているつもりで言うわけですが、どうやっても学生が望んでいることではなくて、ひょっとしてこちらの判断や自己満足のためにこういうアドバイスをしてやったんだというような聞き方になる傾向が強くなります。しかし学生の立場からすると、思っている悩みを先生にぶちまけたい、ストレスを解消したいあるいはもう少し話すことで自分の気持ちが自分でわかってくる、それが話すということです。もやもやと頭の中で思っていることを言葉で語ることを通して明確なものになってくるということなので、今のような場合は先生がいくつか質問をしてあげる、例えば「先輩とはその後どういふ話をしているの」とか「あなたは今先輩に対してどう言いたい」など、こちらから主張するのではなく相手の心のうちを聞いてあげるような質問をするほうが、聞くという点ではいいのかもしれませんが、即ちいいコミュニケーションとはまず相手を知る・理解することから始まるので、「話し上手は聞き上手」といわれるように、まず相手の話を真剣に聞いてあげるといふことです。

私の感想のようなものを最初に話しましたが、今日、皆さんにこの90分で、話すことと聞くことは意識すると違うなとか難しいものだなということがおわかりいただくと、

意識をもつことは行動を変えるわけですし、皆さんの行動が明日から少しでも変わればそれが物の見方・考え方も変えていくことにもつながると思います。

そこで私の用意したレジュメを使って、話すこと - 今更、と思われるかもしれませんが、それについて進めたいと思います。その資料の中で「try」と書いてあるところが皆さんに実際にやっていただく部分です。相手を見つけて程よくやってみてください。1枚目の「暖かい応対」というところを見てください。ここにパフォーマンス学で有名な実践女子大学の佐藤綾子先生が書いていらっしゃるんですが、パフォーマンスとは刻々と変わっていく場と関わり、ここが重要ですが、いい話し方とは過去そうであったり、あるいは人によって同じ話し方をしてもいいかということではなく、相手が満足するようにしゃべるといふことは何を欲しているかを見聞きするわけなので、個の善性表現という難しい表現ですが、「話は人なり」なので、相手を魅了する話し方とは皆さんのパーソナリティが学生を魅きつけるものでなくてはならないわけです。私は社会人になってからは成長をやめています、ということではいけない。特に図書館員の方ですから、学生が求めてくる知識は日々積み重なっていつていることとは思いますが、個の善性表現、自分自身がどう魅力的であるのか、その後で技術になるのですが、その持っているいい点をどのように表現すればいいかということになると思います。ついですが、デール・カーネギーという人の「人に好かれる話し方」というところに特に斜をかけてあるところがポイントになるのですが、相手に対して誠実な印象をどうやったら与えられるか。人の話を聞いているよ、もっと聞きたいよという時に皆さんは心の中でうなずいていれば、と思うかもしれませんが、表現しないものは相手に伝わらないわけです。まして何十年と一緒にいる相手ではないわけですから、学生とは最大で4年しかお付き合いしません。また、その人が一日に何回も図書館に訪ねてくるわけではないので、そういう中で相手に関心をもつ、これが、アイコンタクトといわれるものです。先ほども言いましたが、皆さんの仕事は本当に忙しそうなので、いつもコンピュータ画面に向かって仕事をしていらっしゃるんですね。ですから「すみません」というと立ち上がってそこまでくる方はいないかもしれませんが、コンピュータが窓口側に向いていれば顔を上げてもらえるかもしれません。しかし話をする時は相手と目線を合わせるとするのが普通です。何かにまぎれて、という言い訳はまずいですね。体が動かせないなら目線だけでも相手に当てる。話しているときはずっとです。しかしそのときも「何なのよ」というきつい凝視の目ではなく、優しい視線を当てるということです。優しい視線とは相手の鼻・口・喉・胸のあたりに四角を作ってそのあたりをボヤッと見つめるのが優しい視線といわれるものです。ですから、その枠からはずした時は相手は私を無視した、と思うものと言われます。アメリカ人は相手と目と目を合わせて、話している間は30分でも1時間でも視線をはずしません。それが相手に対する丁寧さです。そっこのほうを向いていたでしょ、ではなく、やはりその枠の中に視線を当てながらしかし、ボーっとしていればいいものかということそうではありません。学生でも授業中「聞いているよ」という風情でボーっと聞いている子もいます。しかしもう一歩近寄って話したいなという学生は近

づいていくと「聞いているよ」と目の輝きが違ってきてすぐわかります。まずは気持ちです。視線をそこに当てなくてはならない事はわかって、もう一点は目のトレーニングです。普段から目の筋肉を使っていないと目にハリは出ないものです。今日はそういうトレーニングをします。今日話を聞いて明日からうまくできればこんないい話はありません。後はどれだけそれに向けてやるかということです。ひと月、ふた月と、本人が地道にやれば変わってくるものです。皆さんも普段はコンピュータ画面ばかりを見ていて、目の輝きは衰えていく一方ですから、もう一度目の筋肉を使って、ぐっつつむったりぱっと開けたりトレーニングをしてみてください。俳優のコロッケさんを見れば如何に鍛えていると表情が豊かに動くかがわかりますね。目線もポーッと人を追いかけるのではなく、獲物を追いかけるような目の動かし方を自分でするわけです。目をつむる、ぱっと開ける、あるいは右・左というように、視線を動かすということが目の筋肉を鍛えるということです。相手に関心を寄せる、人の話を聞くという時はうなずいて見せるだけではダメです。そして、うなずきの言葉は難しいものです、タイミングも。「はい、はい、はい」などとはい、ばかりではなく、いろいろうなずきの言葉を使う。「で、どうなの」などですね。そうすると次の話を促進する、呼び起こすこととなります。しかもタイミングですから、間のずれたところで「はい」と言ったのではまずいです。

次に相手を好きになる。難しいですね。第一印象はぱっと見た数秒で決まってしまうから、嫌いなタイプ、と思うと袈裟まで憎くなってしまいます。本当はその人はそんなに悪い人ではないかもしれない、しかし心理学でいわれるように私たちは一旦入ってしまったこの人の情報を自分が持ったことで、今度は自分を防衛する。例えばここにいらっしゃる さんが几帳面な方だと、着ている洋服やネームプレートのつけ方などから第一印象として入ってきてしまった。今度は さんイコール几帳面と判断したのは自分ですから、その自分の判断を擁護する。そうするとたまたま時に几帳面じゃないことをされると、そういう情報は私は自分のために捨てるのです。しかし私は さんは几帳面だな、という情報はきっちり更に上乘せするわけです。ですから最初に会った第一印象が如何に大事かということ、それを換えようとするとその何十倍ものエネルギーをかけないと変わっていかない。逆の手もあります。私はとても楽天的な生き方をしていますから、人から嫌われたら「第一印象が悪かったかな」と思えば救われる部分もあります。しかし職場あるいは学生との人間関係というのは切れないですから、こういう場合は相手のいいところを見てより好きになってあげたほうが相手とのコミュニケーションはよくなります。例えば「私、今日頭が痛いので休ませてください」と言った時、電話を受けた人といい人間関係ができていれば、「大丈夫？」と病状まで気にして親切に言ってくれます。しかしそうでない人間関係の場合には同じようにはいかない。受け止め方はまるで違う。話し方は人間関係にも大きく影響しますから、最初はまず相手に優しい視線を向けて好意を示すと、距離感が縮まるものです。目で促すという聞き方ができるかどうかです。次に笑顔を忘れない、楽しいことがあればだれでも笑えます。学生でも遠くからでも楽しそうに話しているな、とい

うのはよくわかります。楽しいことをもつと自然に笑顔になります。今、楽しいことを思い浮かべていらっしゃいますか？辛いと思えば辛い顔になります。そこで笑顔です。口をあければだれでも笑顔になります。しかし口をあけて仕事はできません。従って気持ちを作って目で楽しさを表現する。誰でも人の笑顔を見ると幸せになります。笑顔のトレーニングをしますので、2 ページ目を開いてください。

「笑顔を作る」とあります。笑顔は普通「アイウエオ」という母音でいうならば、「イ」というのは小さな笑い、「エ」はちょっと大きな笑いです。口の形から入るといってもあります。口の形からやってみましょう。このあたりの筋肉のトレーニングとってください。日本語で「ア」という時ですが、音を出してみてください。隣近所を見て、それより大きく、「アッ」と驚くようにと書いてありますが、指が縦に 2 本入るくらいに大きく開けるのです。そのくらいあいていますか？先ほど言ったように口をあける時、目も変えないと駄目です。「アーッ」と驚いてください。次に「イ」です。横に開きます。もっと開くと「あいつって嫌なやつね、イーッ」という音です。目は笑ったままです。「ウ」というのは唇を前に丸く突き出します。普段「ウ」をこんな風に口を突き出してしゃべる人はいません。しかしこれは口の周りの筋肉のトレーニングです、ほぐすということです。私は 20 代から 30 年近くしゃべっていますから、1 日話すことだけで仕事は過ぎていきます。年は年ですがここの筋肉だけは硬くて嫌です。最近腹式呼吸とか口の体操がこの口元のラインを若返らせるということで注目されています。笑いは若返りの秘訣です。「エ」です。下顎、下唇を大きく下げます。大きく笑った時です。「オ」は喉の奥が開く音です。感心したように、はいどうぞ。こんなことは一つ一つはできますが、これを朝起きたら、誰にも見られないうちに洗顔と同時にやります。また普通は「アエイウエオアオ」という訓練をします。これも「カケキクケコカコ」のように普通の会話に出てくる音は誰でもできます。出てこないのは「キャケキキュケキョキャキョ」などです。これは会社の電話をとる時大切です。最近横文字の会社が多いですから、自分の会社の名前は覚えませんが、相手が咄嗟に言ったときに復唱しなくてはならない。それが普段出していない音は出にくいものです。しかしこれをやっておくと後に出てくるような、口を大きくあけないと出ない音が正確に出ようになります。例えば「見守られて」のようにマ行が続いていくような音とか、「向こうの竹垣に竹立てかけたのは竹立てかけたから竹立てかけたのだ」。今私は当り前のように言っていますが、初めての人はできません。「たてたてかけた」となってしまいます。一番上に「おあやや八百屋さんにお謝り」こういう難しい音がつながった時にここが筋肉の示すところです。ですから「こんなアホなこと」と思わないでください。トレーニングです。実践になればこれが生きてくるわけです。口を動かすと目の筋肉・表情が変わってきます。試してみるといいです。人間は口と目は分離してはしゃべれないものです。

笑顔の作り方のポイントにきましたが、今度はイメージから行きます。これも難しいです。私のように 30 年も同じ仕事をしていすると、どんな人が来ても（笑顔で）「おはようございます」と平気で言えてしまいます。くせです。いちいち解釈して「あの人はこの間

嫌なことをした人だからここで」なんて考えません。接客のプロはそうです。どんな人が来ても笑顔で「いらっしゃいませ」と言えてしまいます。これが仕事です。楽しいことを今から5分くらいたたないと思いつけないということでは相手は去って行ってしまいます。ぱっと合った瞬間にあのときのあのシーンならいい顔が作れる。それは私がおばあちゃんになった時の、赤ちゃんの顔を想像してもいいわけです。赤ちゃんの顔を見ていると無邪気でだれでも顔がほころんできます。そういうシーンを自分で作り上げることがイメージトレーニングです。今日は難しいかもしれませんが、幾多もある楽しいところから一つ決めましょう。あのときのあのシーン。私が無邪気に喜び満面笑顔になった時のあのシーンです。勿論若い方は、あるいは年齢に関係なくお好きなあの方を頭に浮かべればだれでも優しい顔になります。はい、やってみましょう。瞬間にできればいい訳です。これも訓練です。餌を見つけたら涎がたれるという状況までしなくてはならないわけです。これを私は実践しているわけですが、人間関係はとかく崩れやすいものです。崩れると引くわけです。嫌だからより遠ざかります。更に人間関係は悪くなります。悪くならないうちに翌日一番に（笑顔で）「おはようございます」と言っておけばいいわけです。あちらは、「ノーテンキなやつだな。昨日叱ったのになんとも思っていないのか」と思うでしょうが、そういう関係を作ることが職場の人間関係で非常に大事です。要は明るい雰囲気です。崩れないうちに修復する。それは明るい微笑みです。笑顔に怒る人はいません。葬儀の時くらいです。誰もが明るい雰囲気を求めています。では、好きな人を浮かべたら「　　さん、大好き」と心の中で言って口をとめます。それが笑顔の形です。「　　さん、大好き」と言ったら、目が本当に笑っているか隣の人と確認をしてください。目元が笑っていますか。こういうのは見事に訓練です。この5文字でいいのです。自分ではチェックできないです。親しい人は自分を映す鏡ですから、見てもらって下さい。あなたが「大好き」と言っている顔をすると相手も「好き」という顔になるはずで、相手の顔が変わったらあなたは成功したことになります。そのように自己判断してください。要は口の形から入るかイメージを作り上げてから入るかということです。

では「try」とでてきましたので、見て下さい。今日隣に座っている人は普段の仕事の中での知っている人かもしれません。こういうことをする時は初めての方がいいのですが、というのは、聞くというのは相手の言葉を聞くのですが、もう一つは相手をよく観察することです。そして相手といい人間関係を作りたかったら、相手を否定的に見ないこととさっき言いました。隣でもどなたでもいいので、さっき作った微笑をいっぱい使っていたら、「今日は、お久しぶりです」と会話をしたら、相手を見て5つ誉め言葉を言います。これは観察力です。なかなか難しいことです。そうやって相手のいいところに目をつけていく、という訓練です。また、普通「今日は」と言うとき、突っ立って言う人はいません。言葉は動作が先にありきですから、「今日は」とお辞儀をすると一層言葉が心に反映されますので、その辺も相手とまず眼を合わせたら、　　さん今日はと名前を言ってあげると更に親密感が加わってきます。やってみましょう。5つ、誉めてあげてください。（実習）こ

のように言葉を交わす回数によって人間関係はどんどん深まってきます。今までは挨拶もしなかった、人間関係としては他人であった関係が1回の挨拶を介して始まり、親密な話を経て更に話が人間関係を深めるという例です。逆もあります。いい人間関係がたった一言相手を傷つける言葉を発してしまうことで切れてしまうという微妙なところですが、私は特に学生にいうのですが、口が勝手にしゃべっている音は言葉にはならない。音は出しています。今日のタイトルの下に書きましたが、話すと言うことは言葉が自分の口から離れると書いてあります。これは語源ですが、放つということは放物線を描いてこの方に言葉を届けると言うことです。近藤さん、といったときに「私じゃないわね、他にもいるから」と何も反応しなかったら、届いていないということです。最近テレビで流行っているのですが、視線を合わせないで背中をこちらに向けて立ってもらいます。しかも距離を違えて、1m,3m,5mと離れて立ってもらって「こんにちは」と言った時、自分に声をかけられたかなと思う人は手を挙げてください、ということをするわけです。皆さんは窓口で業務するわけですが、図書館は静寂であるべきところです。大きな声でメリハリを持った声でしゃべられるほうが迷惑です。真剣に本を読んでいる人もいます。私もT市に住んでいますが、図書館である時非常に気になったことがありました。それは例えば注文図書とか購読を希望していた人の本が来たということで、電話をかけているのですが、余りにも大きな声なので気になって仕方がない。しかし本人は気づいていないのです。話すということは自分にとっては大事な話だから、と思っています。しかし仕事で話をすることはTPOに合わせて、今のこの雰囲気の中で誰にどういう話をしているかがポイントです。だから静寂を旨とする空間でしゃべるならそばにいる人に届けばいいわけです。これが音量です。(普通の声で)「今日は」というのと(大きな声で)「今日は」というのでは距離感が違います。遠くにいる人に伝えたい時には声は高く、ゆっくりと話さないといけません。話す時には相手にちゃんと届いたか否か。言っていることがイコールの状態でキャッチできた時初めてコミュニケーションが成立したといえます。皆さんはプロなので学生より難しい言葉を沢山知っています。専門的に仲間内ではわかるプロの言葉を使うかもしれませんが、しかしこれは本当に学生に届いたのだろうか、と考えなくてはならない。私共の授業でも、コンピュータの授業は全くわからない、といいます。授業をしているのはプロの先生です。余りにも難しいテクニカルワーズをそのまましゃべります。私が一度70歳くらいの社会人の方のワードとエクセルを教える講座に行ってワードを教えたことがあるのですが、そのとき来ていたおじいさんが「あんたの言うことがよくわかる」と言われました。それは私はコンピュータのプロではないので、キーボードのファンクションキーを押して、などと言わないで、これはこうする時に使うキーなので、これを押してください、と言えはわかります。カタカナにしたかったら、ナナ(ファンクションキー)を押してと言えはいい。要は相手にわからせるという目的で話をしたか、ということです。普通は自分の役目だけしゃべって終り、というのです。仕事で話す時はちゃんと目的に合っているかどうかを常に頭に置いてください。

次です。これが表現力というものに大きく影響を与えるものです。こんなこと考えてみたことはないかもしれませんが、普段はわかるんですが、整理されるところになります。声そのものの質です。今私は話したいことが沢山あるので、普段より多少テンション高くしゃべっていると思いますが、普通は低い声のほうが落ち着きと信頼感を与えます。皆さんの仕事というものは言っていることが正しいと伝えなくてはならないですから、自分の音域があるのですが、下の「try」で声の高さ「アーッ」とやってみましょう。一番高いところで「アーッ」と言ってみてください。(実習)私達が声を出せるというのはひたすら、息があるからです。息が尽きたところで終わってしまいます。深く奥まで息を入れてそれをゆっくり出したほうが落ち着きのある話し方になります。走ってきて話すと肩で息をしているので息が切れてしまう。単語がぶつぶつと切れてしまいます。聞き取りにくいのです。ですから深く息をして、吐ききってしまうと自然にお腹に息が入ってくるのです。「ス」という音を出しながら、顔が真っ赤になるくらい息を吐ききってください。(実習)完全に吐ききるとお腹の中まで息は入ります。しかし私達は普通10入っているうち7くらいまで吐ききると次に吸ってしまいます。そんなところで压榨しているから、特に女性は胸で呼吸しています。みぞおちに空気が入ってきたら、腹式です。今日の夜から確認しましょう。寝る時に仰向けになります。その時息をすると全てお腹に入ってきます。その感覚を覚えたら、立っている時にもそこまで息をすることをやってみるわけです。長い文章があるもの、最近『声に出して読みたい日本語』がヒットしています。言葉というのは力があるものです。私共の頭の中で思っている決意なども言葉に出してみるべきです。「検定一級取ってやるぞ」これが力になります。頭にポーっと思っていることは駄目です。全部音に出して自分の耳で聞いてみることで非常に力になります。今のように声に出してみる、そして長い文章『声に出して読みたい日本語』でもいいのですが、最初はなるべく普通に息をしていたらいいのですが、今度はこの行まで一息に読んでやるぞ、という意識の下にそこまで読む。そうするとある時一つの段落が一息で読めるようになります。息が強い人は、学生にも言うのですが、就職活動のとき勝ちます。お腹の中から声を出したほうが強い意志に聞こえます。皆さんも学生に知識を問われて伝える時には喉でしゃべるのではなくお腹から深い息でしゃべると信頼性の高い話になります。

今度は一番低い声を出してみてください。(実習)音域のあることに気づいていただけますね。そうしたらその中間より、普段しゃべっているより少し低い声でしゃべると落ち着きが出てきます。例えばアナウンサーの声を聞いて、若いアナウンサーが高い声でしゃべっているニュースは信憑性がない、NHKの女性アナウンサーはどこの局よりも声のトーンが低いです。だから安心して聞いていられるということです。高さが相手に与える影響が非常にあります。普段しゃべる時、特に顎を上げてしゃべったり緊張してしゃべる時は高い声になりますので、落ち着いてゆっくり息を吐きながらトーンを落としてしゃべってみる。こういうことをすると訓練になるかもしれません。自分の低い声に気づきましょう。では普段しゃべるところと思うより少し下げて「アー」と出してみましょう。その音で隣の

人に「今日は、今日はよろしくお願ひします。」と言ってみてください。(実習)低くです。気持ちが昂ぶると高くなってしまいます。普段いつも自分でチェックをかければいいのです。私は今興奮状態にないだろうか。話が興に載ってくると喫茶店でもうるさいですね。その声に気づいたら自分の声は落としてみる、ということです。相乗効果がありますから、私が高くなると相手はもっと高い声になります。授業中の学生の私語と一緒にです。先生が負けるものかと大きな声を出すと学生はもっと大きな声になります。逆の工夫をした話し方というのが、今の高さでもいえます。それから緩急ある話し方です。日本語の場合には拍とって「オハヨウ」という時に「オ・ハ・ヨ・ウ」と一拍ずつ読むと非常に変です。きれいいには聞こえます。アナウンサー言葉になるのかもしれませんが、緩急ですから、急いでいる時にはしゃべり方でわかるものです。今日いただいている時間は3時までですから、残りはものすごいスピードになると思います。伝えたいことがあるときに限られた時間の中でしゃべるというスピード感も出てきます。こういったものを全部意識してしゃべってください。先ほどの「アイウエオ」がはっきり出せるかどうか「アメンボ赤いなアイウエオ、浮き藻にこえびも泳いでる」自分のスピードで結構ですから、「アイウエオ」という音を意識しながら、どうぞやってみてください。(実習)ちょっと意識して、「アイウエオ」だけゆっくりやってみてもいいです。(実習)これもただ音を出していただいただけではないのです。人というのは口の筋肉のつき方とか、それぞれの配置によって苦手な音というのがあります。例えば私の場合、ラリルレロが苦手です。これは舌が短いのもかもしれませんが、日本語のラリルレロは舌の先のほうで出す音なのですが、英語の「ロ」のような巻舌になってしまいます。自分の言いにくい行だけ印をさせていただいて、自分に苦手な音があるのだということを意識しておかれるといいですね。では、今、口の練習をされた方は次はとて簡単です。「この杭は引き抜きにくい杭だ」最初はなかなかダメです。(実習)「お謝り」「引き抜きにくい」最初は言いにくい音ですね。「あや」とか「ぬき」を意識するのは。「ぬ」をつくってください。これは一番難しいのを並べていますから、できなくてあたりまえです。「ブグバグブグバグミブグバグあわせてブグバグムブグバグ」。「み」と「む」で非常に意識しないと出ない音です。こういうのをやると童心に戻りますし、競争心がむらむらと湧いてきます。私の学生も社会人の方もこれをやると本当に一生懸命やります。しかしやればいいものではなく、もう一度言いますが、口を横にあけてしゃべる傾向のある方はこの音は出ないです。口を縦にあけます。若い方は「引きにきにくい」と言いましたが、そこで意識をします。「ぬきにき」。出ない音を意識し、口を更に大きく開けてください。

その次は更に難しいトレーニングになります。イントネーションと書いてあります。こんなもの誰でもわかっているといひます。「これは財布」と書いてあります。疑問文で言ってください、という、大概の人は最後のクエスチョンマークのところだけ抑揚を上げればいいと思います。しかし同じ疑問でも「これって財布に見えないよね、でも、これって財布？」というのもクエスチョンです。即ち疑問に思ふ気持ちを早々と作っておかないと

全体が疑問には聞こえません。それが気持ちを言葉に伝える、ということです。ですから「これは財布」と書いてある文字を最初は疑問で言ってください。その次は断定、そして歓喜。「もうこんな財布ほしかったの」と思った途端に出てくる自分の気持ちを作ってしゃべる。気持ちを言葉に伝えます。では、隣同士やってみましょう。いろんな疑問を出してください。(実習) 不満そうな、「こんな財布ほしくないわ」という気持ちとか。(実習) 断定も歓喜もやってください。年配の方は言えますが、若い方は断定が苦手ですから、中途半端なところで終わってしまいます。意思を作る、気持ちを作ってしゃべるとというのが非常に大事なところ。例えば学生が頑張って一生懸命作ってきたレポートがあるとします。この学生は普段はとてもルーズでなかなかやっこない。それで先生はこの学生にはそんな能力はないと思っていた。しかし学生は今回はとばかり寝ないで書いて持って来たとしましょう。「先生、レポート」「これあなたがやったの？」こう言われたとき、傷つきますよね。その背景を知らないわけですから。でも「えーっ、これあなたがやったんだ」と言うこの子は非常に救われますね。これが人と人との話し方です。そこで、下に皆さんが使うであろうと思うものを書いてみました。勿論こんな程度ではないと思いますが、普段皆さんが話していることを思い出しながら、この言葉に限りません。図書館の窓口で使う言葉を、気持ちを入れてもう一度やってみてください。どう聞こえるか隣の人に聞いてみてください。(実習) 教育的な効果を狙って「期限までに返してください」と言うのかもしれませんが。あるいは気の弱い学生に対して「本はみんなが使うものだから、期限内に返してよ」と言うのかもしれませんが。いろんな言い方でやってみましょう。教育効果もありますので、さっきも言ったように図書館に来てそんな子はいないかもしれませんが、友達同士しゃべっている時にはきちっと制止してやらなくてははいけません。飲食禁止だということを話さなくてははいけません。そういう時、ヘナヘナと笑いながら「ダメよ、ここでお茶なんか飲んじゃ」などと言っていたら伝わらないですね。許されていると思ってしまいます。言うときにはきちっとした厳重な言い方をしないといけない。これが大事です。心が読まれてしまいます。そしてさっきも言いましたが、今の若い人たちは大変感受性が強いですから、先生が義理で言っていると読み取ったら、変な言い方をすれば図に乗りますね。ダメなものはダメと言い切ることが大事です。その辺りを踏まえてどうやったら相手に教育的効果もあるか考えてみてください。(実習) おっしゃっている通りです。話は継続されているわけですから、いつもいつも遅れてくる子に「気をつけてね」という優しい言い方はしませんね。この子は癖になってしまっているわけですから、きちんとした言い方をしなくてははいけません。しかしいつもはきちんとしている学生が今回は何らかの事情で遅れてしまった、昨日だって図書館が閉まった2~3分後に駆けつけた子かもしれません。そういう学生にも一律に対応していたら、図書館の本を借りなくなってしまう。そういう部分です。

次は聞かれたことに答えるということです。私たちは人の話を聞く時にこれも極端な訓練をしたいと思います。先ほどの「財布」のあとのプロミネンスというところを見てくだ

さい。プロミネンスというのは卓立というのですが、強調したい所を大きく、高く、強くゆっくりしゃべるといことです。今日は練習ですから、アンダーラインが引いてあるところ「彼は彼女を好きなんだって」というところです。「彼は」という言い方ですが、強調ですから、相手の方が、「誰が、彼女を好きなんだって？」即ちそこが返ってくる疑問文を投げかけてあげてください。つまり、対話というのは相手が聞いていることに答えてやらなくてはならないわけです。「誰が？」と聞かれたら、「彼が」「彼女を好きな。」という風にしゃべる、相手の聞いていることに答える、ということです。相手が何を聞いているのか、ということに耳を澄まさなくてはならない。それを隣同士でやりましょう。(実習) 練習ですから、強調してやって下さい。大きく、ゆっくり、高く、強くです。だんだん苦手意識が出てきましたか？最初のような勢いなくなってきましたが。

最後のところですが、私がやると学生から「先生、芝居がかってる」といわれてしまいますが、それは私共は大変悲しい思いをしている時は大きな声で話すことは難しいですね。例えばさっき悲しいことがあったばかりの人は元気のいい声は出ません。心が顔や言葉に表れます。特にトーンに表れます。皆さんが表現力を磨くというなら、あるいは今この学生にどう伝えたいか、というなら、そういう状況を自分で作ることです。こういう話し方をしてやりたいと思ったら、時には母のような慈悲深い心でしゃべらなくてはならないかもしれません。時には教師のように目を吊り上げてしゃべらなくてはならないこともあるでしょう。こういうことのために最後のところ、カッコの中に「あきれて、むっとして」と書いてあります。そんな違いが相手に伝わるかどうか、勿論カッコの通りじゃなくて自分の気持ちを伏せておいて言って、どう聞こえたかを聞いたほうがいいかもしれません。はい、やってみてください。(実習)

刻々と時間は過ぎますが、最後に今日やったこと全てをやってみましょう。別表2を見て下さい。これは大変難しく、人と呼吸を合わせるということです。しかも人が話しているのを聞きながら自分の役割を果たすということです。ずっとしゃべっているところをやる人は楽です。「ワッショイ、ワッショイ」息が続く限り言っていけばいいのです。そこに途中参加する人が難しいですね。(列毎に役割を決めて、各役割のポイントを示して) 息の続く限りやってください。一度では無理でしょうが、まずリハーサルをします。(リハーサル) 1、2というリズムが悪いですね。自分でリズムを変えてしまっています。これは1回で呼吸が合うと気持ちよく終れるのです。会社の新人研修などで若い人は、自分の呼吸と表現力を合わせようと「ここだけは」とがんばります。

本当はもっと沢山の事をやってみたいと思いましたが、時間の関係でここまでにします。要は、そう簡単なことではないのですが、話すこと聞くことに対して少し意識を持っていただくと、人間関係が変わるといこと、そしてそれは皆さんの努力にかかっているといことをわかっていたいただきたいといことです。次回には生き生きとした表情で自信ある話し方をされる皆さんにお目にかかれたら幸いです。