



夏号1に引き続き、
またまた超体験的なテーマをお届けします。
ただどきっと皆さんのお仕事現場でも
どこか通じる部分があるのではと思っています。



伝えることと わかること

私の息子が小学一年生の時の話。懇

談会であるお母さんが、「うちの子
は動作がのろくて、一日中早くし
なさい！って怒鳴りっぱなしで
す」と言いました。そしたら担

任の先生が、「分かるわ：私も
娘が小さい時、早くしなさい早
くしなさいばかり言っていて、気

づいたら飼犬にまで早くしなさい
い！って言っていたわ」とおっしゃって
大笑いしました。

今でこそ笑い話ですが、親子関係だ

けでなく、職場の上司と部下、友人
や恋人同士など、自分の気持ちを相
手に伝えるのは難しい、そう感じる

場面はあちこちにありそうです。
こんなに必死で伝えているのにな

ぜ？！と、つい相手に怒りをぶ
つけてしまったり…

それはもしかしたら、伝え

ようとするあまり「伝えたい」
という気持ちだけが先走ってしま

うからではないでしょうか。

実は、「伝える」と「わかる」とは、
同じなようで全然違う、というお話。

私も子供が小さかった頃、怒らず気持ちよ
く（自分も子供も）言うこと聞かせるには
どうしたらいいか、そればかり考えていまし

た。主人の両親と同居だったため、極力怒
鳴ったり子供を泣かせることは避けたかった
訳ですね笑。おかげで「早くしなさい」とい

う言葉を使わずに早くしてもらおう技をかな
りたくさん編み出しました。

「お母さんと競争や！」作戦（最初は結構ノッ
てくれました）、お片づけをゲーム感覚で「一

ミ収集車来ましたよ」や「蛍の光で閉店
です」ごっこ：そんなふうに、あの手こ
の手を考えることが結構楽しかったもの
です。

その時に私がいちばんに考えたのは、「ど
うやって早くさせるか」ではなく、どう
すれば子供が「早くしたい」という気持

ちになるか、でした。
もし自分が子供の立場なら、どう言われ

れば早くしたくなるだろう…いつもそう
考えていました。こういう時、「ご褒美」

作戦や「脅迫」戦法はナシです。「あ、
お母さん早くさせようとしているな」と感
づかれてもアウトです！（笑）自分ルー

ルとして、子供を自分の思い通りに動か
すためではなく、あくまでも双方にとっ

て楽しい嬉しいが基本でした。そして、
本当にどうしても時間がなときは、子
供であつてもちゃんと事情を説明して謝

る。だって急いでいるの
はたいがいこちら都合
なんでももんね…。

今思えば、「伝えたい
ことは「早くして」だったけど、「伝わった」
のは「早くしたくなる演出や仕掛け」の
おかげだったなと感じます。

逆に、伝えられる側になるとよくわかる
んですが、例えば服を買いに行った時、
商品を手取るや否や飛んできて、商品

のいいところをアピールし始める店員さ
ん。「それ私も持っているんです」って、さつ

きの店でも聞いたな、みたいな笑。もち
ろんそれが全て悪いとは思いません。店

員さんに、一緒に見てアドバイスしても
らって、ちょっと強引に背中を押しても
らって決めたいって人もいます。

でも本当に接客上手な方は、お客さんが
お店に入ってきた感じで分かるそうです。
この人は自分でじっくり決めたい人だな、

とか、いろいろ説明してほしい人だな、と
か、常連さんであっても今日はこれくらい
のトーンでいこうとか、瞬時に判断して
対応を変えるそうです。買ってほしい気
持ちをいきなり伝えようとせず、相手の
状況をまず考えるんですね。

私が今まででいちばんすこいなと思った店
員さんは、いらっしやいませ、と言ったき
りずっとご自分の作業をされていて、私

はゆっくり商品を手に取り見比べていま
した。そしていいなと思った商品を手に
取って眺めていた時、「それ、さっき見て

らっしゃったのと色違いでお揃いなんです
よ」と、さりげなく笑顔で声を掛けてく

ださいました。しかも自分の作業してる
その場から！そして「ゆっくりご覧になっ
てくださいね」と言ってまた作業に向き

直りました。あの時の空気感は忘れませ
ん。私がじっくり選びたい人だと分かって

むやみに近寄らず、だけど決して目は離
さずタイミングを見計らって声をかけてく
れたのだと、とても印象に残っています。

何かを伝えたい時、ついつい「私」が主
語になって並べたててしまいがちですが、
大切なのは、「あなた」にとつてどうなの
か、であるのだと思います。

「伝える」は一方通行な思い、それを相手
の気持ちになつて考え、その思いを共有
してもらえて初めて「伝わった」と言え

るのかもしれない。
コミュニケーション
ンって、そういうこ
とではないかなと、
いろんな場面で感じ
ます。

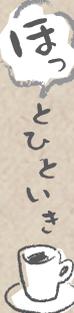
私の言いたいこと、
伝わったでしょうか
…？笑



相手のことを本当に考えると
言葉もどんどん変わっていく

相手を思いやる言葉の使い方

6月末、「ジブリの大博覧会」へ行きました。今
回の展示は、スタジオジブリのプロデューサー鈴
木敏夫氏がこれまでの映画の宣伝広告を振り返る
形のものでした。その中に、映画のキャッチコピ
ー制作でのコピーライター糸井重里氏とのやり取
りのFAX原稿が展示されていたのですが、糸井
さんから送られたコピー案に対しての鈴木さんの
修正依頼の文面に衝撃を受けました。まず、とて
もライブ感ある言葉で表現されていました。宮崎



監督の実際の反応やリアクションをそのまま引用し
たり、ほぼOKの場合も「反対意見は丁寧に無視し
ます笑」など、ニュアンスがとても伝わる文面でした。
いいところは褒め、違うところは具体的に、でも
相手を追いつめない表現で、しかもやる気にさせ
る言葉でつぶられていて、プロデューサーとはこう
あるべきと痛感しました。未熟者には目から鱗です。
「修正急いでます！」なんてもちろん書かれていま
せん。「次のコピー、首を長くしてお待ちしており
ます！」…もう喜んで！ってなりません？！笑

デザインと イラストと きかく

小路好美

制作ルーム / 大阪府南河内郡河南町 148-2
www.d-i-p-shouji.com
mail@d-i-p-shouji.com
作品FBページ /
https://www.facebook.com/y.shouji1214