

健康安全・兵庫

ポジティブな言葉遣いで良好な人間関係へ

「人間の悩みの80%は人間関係だ」交流分析を提唱したカナダの精神科医エリック・バーンの言葉です。

職場、家庭、地域社会で人間関係に苦手意識を持ち、悩みを抱えているたくさんの人たち。ちよつとしたことで目の前が開けることもあります。

■みなさん日々、どんな言葉を使っていますか？人は言葉を使って意志を伝えます。職場を例にとると、朝の挨拶にはじまり、連絡・報告、仕事中の打ち合せ、会議、折衝、休憩中の雑談、仕事終わりの飲み会など、さまざまな言葉のやりとりをしています。いつも自分がどんな言葉を使っているか思い出してみましよう。

ポジティブな言葉とネガティブな言葉に分けると、どちらが多いですか。人間関係に悩んでいる人の中に、ポジティブな言葉が少なく、ネガティブな言葉が多いという人はいませんか。■相互尊重の会話が良好な人間関係を生む言葉のやり取りも返報性の法則があてはまる？

返報性とは「人は他人から何かを与えられると何かを返したくなる」という心理のことで、コミュニケーションやマーケティングで使われる概念です。会話も同じで、相手からポジティブなメッセージを受け取るとこちらもポジティブなメッセージを返したくなる。その積み重ねがポジティブな人間関係を形づくっていくとのこと。



「前向きでポジティブな言葉は言った人も言われた人も気持ちが良いものですね。相互尊重の会話は相互尊重の人間関係をつくり出してくれます。それは良好な信頼関係にもつながりまじ、良好な人間関係へと発展します」

ポジティブな言葉は人間関係をよくするだけではありません。

■職場のチーム力を高める「ノリ語」

ここ数年、通称テッセイ（株式会社JR東日本テクノハートT.E.S.S.E.I 旧称鉄道整備株式会社）という会社が話題になっています。

JR東日本が運行する新幹線車両の清掃を行う会社です。わずか7分という短い時間で新幹線内の清掃を仕上げる見事な仕事ぶりに加え、新幹線到着時と清掃終了時に整列して一礼する姿やお客様に対するおもてなしの心が海外のメディアで高く評価され、その後、国内でも注目されるようになりました。

元々社員たちの意識はそれほど高いものではありませんでした。おそうじのおばさん・おじさん集団が「最強のチーム」と言われるまでに変わる過程にはさまざまな工夫があったのですが、その中の一つに「ノリ語」を使って現場のモチベーションを高めようという取り組みがあります。

ノリ語とはすなわち「ノリ」のいい言葉、相手を肯定し、感謝や承認を表わしたり、相手を褒める言葉。前向きでポジティブな言葉です。

逆に、相手を否定したり見放したり、不信感を表わす言葉を「ノリません語」とし、その両方を小冊子にして全員に配りました。言葉の力によって、テッセイはさらに強いチームに進化してようです。

言葉の使い方ひとつで職場のモチベーション

を上げ、さらには生産性まで影響を及ぼします。毎日、どんな言葉を使っているのか、お互いチェックしてみるのもいいですね。ネガティブな「ノリません語」二つでイエローカード、などと冗談が言い合えるような職場なら、さわやかで良好な人間関係が生まれるのではないのでしょうか。



ポジティブワード（フリ語）

「おはよう」「おつかれさま」…明るい挨拶
「ありがとう」「おかげさまで」…感謝の言葉

「任せているよ」…感謝の言葉
「頑張っているね」…評価・承認の言葉

「うまくいくよ」「がんばろう」…励ましの言葉
「頼りにしています」…存在を重視する言葉

「いいね」「さすがですね」…褒める言葉

ネガティブワード（フリません語）

「あんたねー」…名前を呼ばない

「うざい」「変な人」「暗い」…人格を否定
「やるきあるの」

「まだ終わらないの」…行動を否定
「がっかりだ」「こんなものか」…成果を否定

「最低だ」「全然だめだ」…すべてを否定
「ちっ」「ふん」…冷たく接する

※テッセイ「ノリ語集」「ノリません語集」「新幹線 お掃除の天使たち」より

発行 兵庫森林管理署 健康安全協議会