適切な表現とは

発達障害のある人のキャリアアップ創出プロジェクト
第8回

「適切」の意味

- 状況・目的などにぴったり当てはまること。

その場や物事 にふさわしいこと。また、そのさま。

- 「適切に判断する」「**適切な表現**」
- 「適切な（適当な）処置をとる」「この心情を伝えるのに適切（適当な）言葉を知らない」など、ふさわしい、あてはまるの意では、相通じて用いられる。

◇適切」は過不足なく、よくあてはまる場合に用いる。

「適切な指導を行う」「適切な忠告」

◇「適当」は「適切」より幅のあるふさわしさ、また、ほどよいことをいう。

出典：デジタル大辞典

ビジネスシーンでの言葉づかい

【敬語】一般的に、「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」の3種類

尊敬語：話している相手が自分より目上の場合

①動詞に言葉を加えたもの（『お　～になる』）

・書く　→

・聞く　→

②動詞とまったく違う言葉に変えたもの

・行く　→

・言う　→

③動詞に「れる」「られる」をつけたもの

・来る　→

・飲む　→

ビジネスシーンでの言葉づかい

謙譲語：話している相手が自分より目上の場合、“自分”の動作や状態を謙遜してへりくだった表現をして相手に敬意を表す

①)動詞に言葉を加えたもの（「お (ご)　～になる」）

・知らせる　→

・案内する　→

②動詞とまったく違う言葉に変えたもの

・言う　→

・行く　→

ビジネスシーンでの言葉づかい

丁寧語：立場の上下に関係なく、丁寧な表現で相手に敬意をはらう時に用いる

①丁寧語：語尾に「です」、「ます」、「ございます」などを使う

②美化語：「ご」「お」等の接頭語をつける（「ご飯」、「お茶」など）

二重敬語に注意

- お召し上がりになる → 召し上がる、お食べになる
- お越しになられる → お越しになる、いらっしゃる
- テニスをなさられる → テニスをなさる、テニスをされる
- ご覧になられました → ご覧になりました
- ～社長様 → ～社長、社長の～様

ビジネスシーンでの言葉づかい

丁寧語：立場の上下に関係なく、丁寧な表現で相手に敬意をはらう時に用いる

①丁寧語：語尾に「です」、「ます」、「ございます」などを使う

②美化語：「ご」「お」等の接頭語をつける（「ご飯」、「お茶」など）

相手と自分の呼称

- わたし、僕　→　わたくし
- わたしたち、僕たち　→　わたくしども
- 自分の会社　→　弊社、当社
- 相手の会社　→　御社

ビジネスシーンでの言葉づかい

◇挨拶、受け答え

お客様への挨拶:「いつもお世話になっております」

社内の上司や同僚への挨拶:「お疲れ様です」

＊「ご苦労様です」

◇了解するとき

「かしこまりました」「承知いたしました」

＊「了解しました」

◇お詫びするとき

「申し訳ございません」「失礼いたしました」

◇断るとき

「申し訳ございませんが、～いたしかねます」

適切な表現

【お客様との会話】

- 今呼んできますからお待ちください。

→

- こちらへ来てください

→

- そっちのソファで待っててください。

→

- 吉田はお休みを取っておりますが
- →
- 鈴木は今いないんですが
- →

適切な表現

【お客様との会話】

- お忘れ物いたしませんように。

→

【職場での会話】

- 申し訳ありませんが、私にはとてもできません。

→

- 〇〇さんって変わった苗字ですね？

→

やわらかい表現

【やわらかい表現、プラスの表現へ変える】

・　太っていますね

→

・　痩せていますね

→

・　性格がきついですね

→

・　落ち着きがないですね

→

謝罪するときのフレーズ

- **申し訳ございません、お詫び申し上げます、ご迷惑（ご心配）をおかけしました、深く反省しております、肝に銘じます**
- **事後あらためて謝罪するとき**

「この度はお騒がせしました」

- 大きなうっかりミスをしたとき

「あってはならないことでした」

- 知っておくべきことを知らなかったら

「勉強不足で申し訳ございません」

- 解釈の違いで迷惑をかけたら

「私の認識不足で申し訳ございません」

- 未熟な自分を認める謝罪の言葉

「私の力不足です」

社交辞令

■ つきあいをうまく進めるための儀礼的なほめ言葉やあいさつ。外交辞令。「単なる社交辞令に過ぎない」（デジタル大辞泉）

■ 天候に関する社交辞令 「～ね？」

・いいお天気ですね⇔あいにくのお天気ですね

↑

「そうですね」

・

・

・

・

・

社交辞令

■ それほど親しくない相手と会った場合

（顔を知っている程度であまり会話を交わしたことのない相手と会った場合の挨拶）

・早朝（オフィスであれば始業開始時刻の20~30分前

「おはやいですね」

朝早くから働く相手への敬意をこめて

・その日に何回も顔を合わせたとき

「（今日は）よくお会いしますね」

×「どうも」

△「お疲れ様です」

コミュニケーションの４つのタイプ

- 受け身のコミュニケーション

自分よりも相手を大切に思うため、自分の意見や考え、
気持ちを言えず我慢してしまう。

- 攻撃的なコミュニケーション

相手の気持ちや言い分を聞かず、相手に意見を言わせないようにして、自分の意見を通そうとするコミュニケーション。

- 作為的なコミュニケーション

ストレートには言わないが、回りくどいやり方や
棘のある言い方で相手を責め、罪悪感を感じさせるコミュニケーション

- アサーティブなコミュニケーション

個人の境界を大切にし、自分も相手も尊重したコミュニケーション

アサーティブな表現

- A子さんがレストランでステーキの焼き加減はミディアムレアで注文しました。しかし、運ばれてきたのはよく焼けたウェルダンでした。

①受け身：違うと思いながら我慢して食べる

②攻撃的：「こんなの頼んでない」と怒る

③アサーティブな自己表現：相手の立場や思いも考えながら、自分の思いも大切に誠実に伝える表現

事実を伝え、自分の希望を伝える

→

【アサーティブ】率直で対等な 物言いやコミュニケーションを幅広く指す。「**アサーティブ**な表現」「**アサーティブ**な コミュニケーション」などと言う具合に使う。（日本語表現辞典　Weblio）

アサーティブな表現

- **アサーティブでない表現**

A:「学生時代、何かスポーツしてた？」

B:「いいえ」

- **アサーティブな表現**

A:「学生時代、何かスポーツしてた？」

B:「いいえ、**<u>〇〇ならしてましたよ</u>**」

・アサーティブな表現の4つの要素

1. 相手にも自分にも誠実になる
2. 堂々と、自信を持った態度で
3. 相手と対等な姿勢で向き合う
4. 相手の目を見ながら落ち着いた態度で