

# 豊かな「語彙力(ごいりょく)」を身に付ける③

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

今回ご紹介するのは、認可保育所として長年に渡り、地域の子育て支援を担ってきたK保育園の事例です。

園長の熱心な保育実践に共感し、開所当初から働く職員も多いこの園で、5年ぶりに新卒採用された保育士のH先生は、なかなか自分の思いを伝えられず歯がゆい思いをしています。次の会話は、H先生が4歳児のSちゃんの保護者に「高価な物品を園に持参してはいけない」ということを伝えようとしている一場面です。二人がどのような会話をしていたのか、**会話1**でみてみましょう。

## 会話1

H先生：Sちゃんの今日の髪飾りとっても可愛いですね。

保護者：高級ブランド〇〇の物なの！素敵でしょう！

H先生：なるほどですね<sup>①</sup>！でも…ちょっとやばい<sup>②</sup>かもしれません。

保護者：どうということですか？

H先生：園のルールがあるので。

保護者：よく分からないので、もう少し詳しく説明してもらえますか。

H先生：了解しました<sup>③</sup>。主任を呼んでみます。

こうした話し難い内容を伝える時には、躊躇すると会話全体が曖昧になり、本当に伝えたいことが伝わりにくくなります。逆に、ストレートに伝えたいことだけをいってしまうと、相手によい印象を与えず、かえって状況が悪くなる可能性もありますので難しいところです。

H先生の場合はまだ現場経験も浅く、保護者との関係も十分に構築で

きていないことが想定されますので、会話にどのような語彙を用いるのが適切なのかなど迷うことも多かったはずです。

語彙については、第一に相手との関係を意識した語を選ぶ必要があります。

Sちゃんの保護者は保育サービスを提供する相手方という関係を鑑みると、①「なるほどですね」、②「やばい」、③「了解しました」の3つは、置き換える必要があります。

副詞や感嘆詞である①「なるほど」に丁寧語の「ですね」を直接付けることはできませんので、文法的に誤った使い方といえます。また、「なるほど」は「相手の言葉や考えを評価した上で同意した」という上から目線の意味あいになります。保育士にとって保護者は「上司」ではありませんが、サービスを提供する相手方として、敬意を表するという意味では対等とは言い難いので、別の語彙を用いた方が望ましいです。同様に、「事情を理解し承認する」という意味合いである③の「了解しました」という言葉も置き換えることをお勧めします。

この会話では、②「やばい」は「問題がある」という否定的な意味で使われていますが、近年はよい結果や相手を褒める時など肯定的な意味でも使われる言葉です。「若者言葉」の中でも一般的に使われるようになってきている便利な言葉ではありますが、誤解や迷いを与えてしまうこともあると考えると、仕事で使う言葉としては望ましくありません。

同じ語彙であっても、受け取る相手によって意味が変わってくるということを意識しながら、まずはきちんと伝えるべき事柄を伝えつつ、で

きるだけプラスの意味としてとらえてもらえるように語彙の置き換えを含め、会話全体を整理しなおしてみましょう（**会話2**）。

## 会話2

H先生：Sちゃんの今日の髪飾りとっても可愛いですね。

保護者：高級ブランド〇〇の物なの！素敵でしょう！

H先生：とても素敵です！でも…園に付けてこられるのはよくないかもしれません。

保護者：どうということですか？

H先生：こうした物品は紛失や破損の恐れがあるので、園に持参しないで欲しいと保護者の皆さんにお願いしているからです。

保護者：よく分からないので、もう少し詳しく説明してもらえますか。

H先生：わかりました（または「承知しました」）。主任を呼んでまいります。

また、相手に話し難い内容であればあるほど、どうしても「自分が話しやすい順番」を進めてしまいがちです。相手の理解を伴った会話を進めていくためにも、「相手が聞きたい順番」を意識して会話を組み立てていくというのも、コミュニケーションが円滑になる一つの方法です。

日頃、職場の中で起こるさまざまなコミュニケーションを切り取って、語彙の置き換えや会話の組み換えをするトレーニングをすると、会話の幅や質が高まるきっかけにつながっていきます。