

#### (4) 言葉遣いの基本

相手と接する時は、尊敬の念をもって言葉を交わすことが大切である。言葉は意思を伝える重要なツールであり、同時に感情も伝えることができる。どれほど美辞麗句を並べても、心がこもっていなければ意味をなさない。

まず、言葉遣いの基本は、やさしい言葉を使うことにある。特に、外部の人と話す時は、専門用語や外国語はなるべく使わないように気をつけよう。

基本の二つ目は、分かりやすく、区切りながら、はっきりと話すことである。モゴモゴとした口調で話したり、勢いで自分の思いだけを話したりしないこと。三つ目は、「です」や「ます」といった語尾をはっきり話すことである。語尾をはっきりさせることで相手にてきぱきとした印象が伝わり、信用を得ることに結びつく。日本語は語尾で内容が真逆になる言葉もあるので、誤解を招くことも無くなる。

日本語には尊敬語、謙譲語、丁寧語に区別される敬語がある。この敬語の使い方を間違えると恥をかいってしまうこともあるので覚えておこう。

尊敬語とは、相手の行為に対する言葉。「(さ) ~れる」「(こ) ~られる」「お(見え、話) ~になる」といった使い方や、相手の名詞に「お」「ご」をつける用法である。謙譲語とは、自分の行為に対する言葉であり、丁寧語とは、相手に対する自分の敬意を表現する言葉である。因みに、よく使われる敬語の区分は次の通り。

|     | 尊敬語    | 謙譲語  | 丁寧語  |
|-----|--------|------|------|
| 行く  | いらっしゃる | 伺う   | 行きます |
| する  | なさる    | いたす  | します  |
| 見る  | ご覧になる  | 拝見する | 見ます  |
| 食べる | 召し上がる  | 頂く   | 食べます |
| 言う  | おっしゃる  | 申す   | 言います |

これらの区分の違いをしっかりと弁えたうえで、表現しようとする言葉が相手に対するものなのか、それとも自分に向いているのかを踏まえて言葉を選ぶことが肝要である。