

「おや、どうしたのかな」「何かあったのかな」と気付き、相手の状況や気持ちをおもんばかるのが心配り。その上で何をしたら喜ばれるかと考え、自分なりに行動するのが心配りです。



私は新人乗務員とフライトする時はいつも、担当する通路を往復する間に10個の仕事をとリクエストしていました。最初は「特にありませんでした」と戻ってくることも多いのですが「急いでいると見えにくいものだから、もう一回ゆっくり歩いてみて」と再度送り出します。そうすると、さっきは目に留まらなかったことに自分で気付いていくのです。

寒そうに体を縮めて眠っている方にはそっと毛布を掛け、顔に日が当たっているなら日よけを下ろし、通路側の方に遠慮して席を立てないようなら雑誌などをお持ちし、退屈そうなお子さんがいたら一緒に機内探検を。飲み物の入ったコップはいったん下げて、お目覚めの時に「もう一度同じものをお持ちしましょうか」と伺えば、次のコミュニケーションにもつながります。

—— **ゆっくりと意識して見つめる** ことが、いろいろなことに**気付く** チャンスを増やすんですね。

それを繰り返し返しているうちにいつしか習慣となり、意識してなくてもさまざまな情報をキャッチできるようになります。そこから想像を広げ、できることが増えていきますから、まず周囲をよく見ることはおもてなしの原点ともいえるでしょう。日常で目にする風景なども、よく見ることを心掛けていくと新たな気付きがあると思います。

せっかくなにかに気付いたなら、より好感を持ってもらえる言動で気持ちを伝えたいですね。私が参考になっているのは黒柳徹子さんです。早口でおしゃべりとのイメージを持たれがちですが『徹子の部屋』を拝見していると、本当に上手に相手に波長を合わせています。ゆっくり話す人、テンポ良く話す人、それぞれに合わせて話し方を変え、よく相づちを打ち、相手の話のキーワードを自分も口にします。

彼女の振る舞いには、言葉に込められた相手の「思いに耳を傾け

る」という、共感の姿勢が強く表れています。共感してもらったという実感がそのまま聞き手への良い印象になり、素晴らしい人間関係を築く第一歩になっているのですね。長寿番組になっているのはゲストの魅力はもちろん、徹子さんのおもてなしの心がゲストに伝わり、両者の間に醸し出される何とも言えない温かい雰囲気が見る人にも心地よく伝わるからではないでしょうか。

感性を養い磨く プラスの言葉

——共感にしても、目配りや心配り、心配りをするにしても、**まずは感性を磨くことでしょうか。**

そうですね。そうした感性を子どもの頃から磨いていけたら、とても素晴らしいことです。大学などで多くの学生に接してきて、日頃、周囲の大人からどんな言葉を掛けられて育ったかが、その後の感性に大きく影響すると感じてき

ました。

例えば、毎朝笑顔で「おはよう」と言われて育った子は、起きたらまず挨拶をすると学び、まねするようになります。「元氣よく挨拶されたら気持ちがいいね」などの声掛けがあれば、挨拶することの意味を自分なりに考えるようになり、繰り返す中でこれは人を喜ばせることだと体感して、笑顔や挨拶が習慣、身に付いた行動になっていきます。子どもたちに喜びや好感を与え、感性を豊かに育むプラスの言葉選びも、大人の大切な役割なのです。

保護者や学校の先生だけでなく、いろいろな大人の声掛けがあった方が気付きのチャンスが増えますから、地域社会で声を掛け、子どもの心や感性を育てていけたら素晴らしいですね。そうした育った子どもたちは、さまざまな年代の人とも豊かな関わりを持っていることでしょうか。

——**豊かな感性とおもてなしの心は、理想の地域社会づくりにもつ**

ながっていきませぬ。

私の母は90代半ばで一人暮らしをしています。ご近所の方にさりげなく支えていただき、住み慣れた家での暮らしを続けられていることを私は心からありがたく思い、少しでもご恩返しをと心掛けてきました。最近はその感謝を別の方に送る「ご恩送り」も意識して実践しています。

お世話になってありがたいという気持ちが高まるほどに、自然と母と同世代の方に目が向き、声を掛け、お手伝いをさせていただいたり、話し相手になったりする機会が増えました。私自身も楽しい時間ですし、相手の方が本当に喜んでくださるのです。母のご近所の方の親切のように、相手を思う気持ちから出た皆さんのさりげない行動も、巡り巡ってどこかで誰かの喜びや幸せのきっかけになっているかもしれませんよ。

——**一人のおもてなしの心が積み重なり、社会が変わっていくのですね。ありがとうございます。**