

世代間ギャップが誤解を生む!?

チャットで気持ちを上手に伝えるポイントとは

チャットがビジネスツールとして浸透する一方で、その書き方に悩む人は少なくありません。そこで、チャットで相手に気持ちを上手に伝えるためのポイントを解説します。

株式会社ニット
広報

小澤美佳

チャットで気持ちを伝えるのは難しい?!

働き方が多様に変化している現在、プライベートだけでなくビジネスの現場においても、メールやチャットなどのテキストコミュニケーションを使う機会が増えています。

しかし、従来のメールであれば、問題なくコミュニケーションができる人でも、チャットを使う

と、「相手にこちらの気持ちを上手く伝えられず、険悪なムードになった」「いつも言葉足らずで誤解を招いてしまう」といった悩みを持つ人も少なくありません。チャットは、「会話の延長」のようにとらえられることが多く、メールのように書き方のルールも確立されていません。そこで、チャットで気持ちが上手に伝わらない原因とその解決方法について解説します。

テキストコミュニケーションには世代間ギャップがある

チャットで気持ちが上手く伝わらない原因の1つに、世代間ギャップが挙げられます。

とくに、幼少期からインターネットやパソコンが身近にあったデジタルネイティブ世代と、非デジタルネイティブ世代の間には大きな感覚の違いがあります。

例1は非デジタルネイティブの上司に、デジタルネイティブの部下が返信した様子です。

部下の返信に「失礼だ」「ラフすぎる」などと不快に感じるのは、社会人になってからメールやチャットを使いはじめた、年配の世代に多い傾向があります。

一方、とくに違和感なく「いたって普通の返信だ」と感じるのは、会社に入る前からメールやチャットを日常的に使い、絵文字やスタンプを使うことに抵抗がない若い世代に多い傾向があります。

例2は、デジタルネイティブの部下に非デジタルネイティブの上司が返信した様子です。

とくに違和感なく「いたって普通の返信だ」と感じるのは年配の男性に多い傾向があります。

反対に「冷たい」「素っ気ない」「何か怒っているのかな?」などと居心地の悪さを感じるのは、とくに若い世代に多く見られる傾向です。

これは、どちらがよい悪いという話ではなく、過ごしてきた時代の違いです。時代の変化から生じるギャップは仕方ありません。ですから、世代の異なる相手とやり取りをする場合は、「世代間ギャップがあつて当然だよ」と、世代間で認識が異なることを前提として、それぞれに歩み寄る姿勢が大切です(例3)。

非デジタルネイティブの人は、デジタルネイティブの人とやり取りする場合、次のような心構えを持つっておくとよいでしょう。

・「最近の若い人は」と批判的にならない

・恥ずかしがらずに絵文字やスタンプを使ってみる

デジタルネイティブの人たちは次のような心構えを持つと、非デジタルネイティブの人たちとも、スムーズにやり取りできます。

・テキストに感情をうまく乗せられない人もいる

・相手への敬意を忘れず、ライトになりすぎない

例1

上司(非デジタルネイティブ)への部下(デジタルネイティブ)の返信

上司 
 ○○について、よろしく頼むね。

部下 
 かしこまりました 😊
 or
 かしこまりました 👍
 or
 OK!!

誤解なくニュアンスまで伝わる 77のルール

テキスト コミュニケーション力の基本

小澤美佳 著

『誤解なくニュアンスまで伝わる 77のルール テキストコミュニケーションの基本』

LINE Slack Teams Chatwork メール...
「伝わらなくてもどかしい!」
経験はありませんか?
80%
言葉は「刃」に
言葉は「刃」に

小澤美佳 著
1,430円(税込)
小社刊

「察してほしい」という期待は捨てて「あえて言葉にする」顔を合わせて話をすると、相手の表情や目線などから真意を推し量ることができます。

一方で、テキストコミュニケーション

例2

部下(デジタルネイティブ)への上司(非デジタルネイティブ)の返信

部下 
 ○○について、よろしくお願いいたします!

上司 
 了解
 or
 OK
 or
 わかりました。

シオンから得られる文字以外の視覚情報や聴覚情報は0%。テキストコミュニケーションでは、次のような期待は捨てましょう。

- ・察してほしい
- ・きつとわかっていてくれている
- ・誤解を生まないためにも、テキストコミュニケーションでは視覚・聴覚情報を補うつもりで、リアルでは言葉にしない気持ちなど
- ・「あえて言葉にする」ことを意識してみてください。

言葉は「冷たい刃」にも「あたたかい衣」にもなる

言葉には次のような性質があり

例3

世代間の違いを理解し互いに歩み寄る

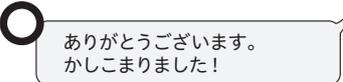
① 使いやすい絵文字やスタンプから挑戦してみる

- ・わかりました 😊
- ・了解 👍
- ・OK!!

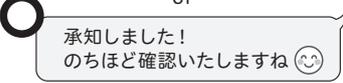
② 非デジタルネイティブの習慣も大事にする

上司 
 お手数をおかけいたしますが、ご確認ください。

部下 
 ✕ 
 or
 ✕ OK!!

○ 
 ありがとうございます。かしこまりました!

or

○ 
 承知しました! のちほど確認いたしますね 😊

ます。

- ・「鋭く冷たい刃」と「包み込むあたたかい衣」の両面がある
- ・自分の想いと相手の受取り方は違うことがある
- ・一度発したら「なかつたこと」にはできない

テキストで相手を評価したり、反対意見や批判的な見解を伝えたりするケースでは、表情や声色などがわからない分、悪気はなくても言葉が「刃」になっていることもあります。

そのため、たとえば相手の発言の意図を汲みとれないときは、「よくわからないのですが、どういう意味ですか?」とただ返すのではなく、「何がわかりにくいのか」を相手に配慮した言葉で伝えることが大切です。

また、反対意見や批判的な意見を伝えるときは、「どうすればもっとよくなるのか」といった提案をすると建設的なやり取りになり、いたずらに相手を傷つけることがありません。

ただし、言うべきことをビシッと言うときもあるでしょう。言葉をあえて「刃」として使う場合は、そのあとのフォローも忘れずに。言葉のあたたかい「衣」の面も意識してください。

こざわ みか 2019年(株)ニットへ入社し、営業・人事を経験後、広報部署を立ち上げる。広報ノウハウを発信する傍ら、オンラインでのセミナー講師やイベントのファシリテーターなども務める。