

状況別

苦手な人にも スンナリ言える 「口のきき方」

苦手な人とは、本当に話にくいもの。
何に注意し、どんな言葉遣いをすればいいのでしょうか。
話し方やマナーに詳しい下平久美子さんに、
状況別に教えてもらいました。
監修/下平久美子さん[株]リファイン代表取締役

人に自分の気持ちを伝えるとき、いちばんニュアンスを表現するものは何でしょうか。通常「言葉」と考えがちです。しかし、心理学者メラビアンの研究によれば、言葉自体が相手に意思を伝える比率はコミュニケーション全体の約7%。実は表情や口調、声の調子など「言葉以外」のものが大きい比率をしめているのです。つまり、どんな言葉を使うかよりも、どのように言うかが、重要ということ。
「まずは穏やかににこやかに話すことを心がけましょう。そのうえで、『恐れ入りますが』『申し訳ありませんが』などのクッション言葉を上手に使うこと。それと命令調や否定調など、相手を傷つけるような言い方をしないことです」(下平さん)



申し訳ありませんが...
せんか...

お願いしたいときは、
穏やかににこやかに
話しましょう

お願いしたいとき

申し訳ありませんが、
タバコの煙に弱いので

レストランで食事中、隣から煙が流れてきたときに、「申し訳ありませんがご遠慮願えないでしょうか」という言い方も丁寧。お願いをすることを「恐れ入りますが」という言葉も定番。電車で座りたいときに、「恐れ入りますが、少々お詰め合わせ願えませんか？」などと言います。

お差し支えなければ、
ご一緒させていただいて
よろしいでしょうか？

何かの集まりに出たいとき、あるいは集場所まで一緒に行きたいときなど、参加させてほしいときに「ご言います。一方的ではなく、相手の都合を聞く姿勢があるのが好感をもたれます。もう少し親しい相手なら、「私も参加させてもらってもかまわないかしら」と聞いてみます。他人の家でトイレを借りる場合でも、「貸してではなく、洗面所をお借りしてもよろしいでしょうか」と相手に問うのが無難。

忠告するとき

おせっかいかも
しれませんけど

忠告する場合は、相手のプライドを傷つけない配慮を。多少回りくどくても、この言葉をつけましょう。上司や目上の人など、さらに言いにくい相手なら「差し出がましいのですが」とひと言つけ加えることも重要です。前を歩いている人のスカートのファスナーがあいているときなどは、なるべく軽い調子で声をかけます。「失礼ですが、ファスナーあいていますよ」

冷たいようですが、
そういう問題は人の意見は
参考にしかりませんから

プライベートな相談をされて答えようがないとき、あるいは答えたために他の人に迷惑がかりそうなきときは、こう言って逃げましょう。下手に答えてあとで責任転嫁されるのを避けるためです。他の言い方としては、「あなた自身のことなのだから、自分で決めるのがいちばんいいと思うわよ。どうしてもというときは、私があなただつたら」と前置きしたうえで返答するという手もあります。

たまには旅行でも
いかがですか？

義父母との同居は息がつまるし、たまには外出してもらいたいもの。そんなとき、「お隣のおばあちゃん、多趣味であちこち出かけられてらっしゃるんですけど、「外に出かけないで体が弱りますよ」などと言っても角が立つだけ。旅行を勧め、なおかつ旅費をもつてあげればこれは立派な親孝行。同居している小姑がうっとうしいなら、「あちこち出かけられるのは今のうちだと思つわよ」と外出をすすめてみてはいかがでしょう。

あなたのことを
よく知らない人は、
誤解するかもしれませんよ

周りのことを考えない言動の「困ったちゃん」には、こう言ってあげましょう。友だちや後輩なら、「世の中はあなたひとりでは成り立っていないわけじゃないから」とやんわり、「周りのことも考えなさい」というニュアンスをこめて言ってもいいでしょう。正論ばかり口にする非現実的な人には、「あなたが正しいのはわかるけど、正しいことだけが通用する世の中じゃないのよ、悲しいけど」と相手に共感しつつ、もっと大人になれ、と諭してあげる姿勢がいいかもしれません。

いちおうあなたの耳にも
入れておいたほうが
いいと思うんだけど、
妙な噂が流れているみたいよ

たとえば、職場や保護者会などで不倫の噂が流れている友人に、親切な忠告ではあります。日頃親しくない人に言うとなんか「嫌み」と受け取られる可能性もあるのを気をつけて、「ちょっと気になる話を耳にしたんだけど」という言い方もできます。その結果、面倒な相談をもちかけられるかもしれないから、それを覚悟のうえで言つたほうがよい表現です。

抗議 したいとき

うちのオーデオの音、うるさくて迷惑をおかけして

うるさくて迷惑をおかけして

自分の家がうるさいのではないかと、言うことで相手を一方的に非難するのを和らげた言い方。もちろん、実は暗に相手の家のオーデオがうるさい、と伝えているわけです。似たような言い方に、「お宅のワゴンちゃん、昨夜も鳴いていたけど、誰かうるついているのかしら」「最近、お客様が多いようで大変ですね」などが、それでも相手が気づいてくれないければ、「申し訳ありませんが」と穏便なクッション言葉をつけて、「オーデオの音で眠れないんです」と疲れきった表情で訴える手も。

賞賛 したいとき

お母さん、お料理が上手で、私では

褒め言葉の代表的なもの。自分がへりくだることで、さらに相手を高めています。「すばらしいお話を聞かせていただきました。」「た」と言えは相手も気持ちがいいでしょう。相手によっては「感服いたしました」「感じ入りました」なども使えます。

その節はたいへん勉強になりました

職場の上司、義父母、親戚、近所の人など目上の人になら誰にでも使える便利な言葉。特に何か失敗をして叱責されたり注意された経験があったら、後日、「必ずこう言っただけです。」「私はまだまだ未熟者で、これからよろしくお願ひします。」「などつけ加えれば完璧です。

私について妙な噂が流れているようですが、まったく身に覚えのないことなのでたいへん迷惑しています

事実無根の噂をはっきり否定したいときに。毅然と言うのがポイント。こそこそ隠れたり人目を避けたらすると、かえって噂を認めているように思われます。噂の出所がわかっているときは、「そういうことをおっしゃると、ご自身の人格にかかわると思いますが」と言つのも手。柔らかに言うことで逆に迫力が増すはず。

ついさっきお忘れなさいと、思いますけど、みんな時間をやりくりしているんです

保護者会や近所の会合などをサボりがちな人に。みんなのルールをひとりに乱され

〇〇さんのようになりたいんです

これも万能の褒め言葉。目上、年上の人に使えます。相手はおそらく深く感じ入り、特別に目をかけてくれるようになるに違いありません。「〇〇さんが目標なんです」「いつも〇〇さんのやり方を見て真似ているんです」など言ってもいいでしょう。憧れをこめた口調で言うのが大切。

お義母さんの手料理を〇〇さんが食べたい、というものですから、教えてくださいませんか？

姑とは対立するより褒めて認め、味方につけたほうがラク。〇〇の部分には夫の名前を入れます。姑は「調子のいい嫁だ」と思うでしょうが悪い気はしないはず。〇〇さんなら、なかなか私の料理を気に入ってくれなくて、「お義母さんのようにはうまくできなくて」と言うのもよいでしょう。ただし、あまり褒めすぎるのも不自然なので気をつけましょう。

と困るといふことをはっきり伝えましょう。ゴミ出しの日を間違えた人にも、「ついさっきお忘れなさい」と思いますが、燃えないゴミは水曜日ですよ」などと使えます。相手に逃げ道を残す、非難がましくくない言い方です。

他意はなかったんです。私の言い方も悪かったと反省していますが、誤解しないでください

なげない発言を誤解された場合の抗議に最適。相手も悪気はなかったとわかっている場合には、「私の言い方も悪かった」と自分の非も認めながら真意を伝えます。相手が悪意をもってねじまげて受け止めているとしか思えないときは、もつと強く「誤解しないでいただきたいわ」「早急点はやめていただけますか」と言いましょう。黙っているで誤解は尾ひれがつくものです。

感謝 したいとき

おかげさまで助かりました

感謝の気持ちを表現する定番句。本当に困っているときに助けてもらったのなら、「感謝の言葉もありません」「このご恩は一生忘れません」なども併用を。「おかげさまで、時間に間に合いました」など、どう助かったのかを述べると真実味が増します。

課長のおっしゃるとおりでした、うまくいきました

苦手な上司や先輩であっても、アドバイスを受けたらこう言って感謝の気持ちを表しましょう。「貴重なアドバイス、本当に

ありがたいございました」「先輩の言葉にはいろいろ考えさせられました」なども使えます。相手の言葉を重く真摯に受け止めてその通りに実行したらうまくいった、と伝えることが大事。義父母、近所の年上の女性などからもアドバイスを受けたら、ひと言お礼を忘れないようにしましょう。

忙しいのに時間を使わせて、ありがとうございます

もつと丁寧に言うなら、「お忙しいところわざわざお時間を割いていただき、本当にありがとうございます」となります。自分からの相談ことや頼みごとの場合は、相手から相談していただく、必ずこう言って感謝の気持ちを伝えましょう。「つきあってくれてありがとうございます」「急に呼び出してごめんさい」など、相手を思いやりながら謝意を伝えるのは人間関係を円滑に進めるうえで非常に重要です。



姑は褒めて認めて味方につけたほうがラク