

## にがて じん い くち き かつ 方 苦 手な人にもスンナリ言える「口のき き 方」

ひと じぶん き も つた ひょうげん なん つうじょう ことば かんが  
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、しんりがくしゃ けんきゅう ことばじたい あいて いし つた ひりつ  
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占めてい  
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」

ねが もう わけ けわり よわ  
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」  
とい言いかたも丁寧。お願いをするときは「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？」などいいます。

ちゅうこく  
忠告したいとき 「おせっかいかもしれませんが」  
忠告する場合は、相手のプライドをきをつけな配慮を。多少回りくどくても、この言葉をつけましょう。  
じょうし めうえ ひと い かねが ごと おそ い ことば ていばん でんしゃ すわ  
上司や目上の人など、さらに言いかたににくい相手なら、「差し出がましいようですが」と一言つけ加えることも  
だいじ まえ ある ひと あ なる なるべく 軽い調子で声をか  
大事です。前を歩いている人のスカートのファスナーが開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」

しょうさん  
賞賛したいとき 「すばらしいですね、私ではとてもこうはいきません」  
ほ ことば だいひょうてき あいて たか す ば はなし き  
褒め言葉の代表的なもの。じぶんがへりくだることで、さらに相手を高めています。「素晴らしいお話 欄  
かせていただきました」と言えあいて き も あいて かんぶく かん  
かしていただきました」と言えあいて き も あいて かんぶく かん  
べりました」なども使えます。

かんしゃ  
感謝したいとき 「おかげさまで助かりました」  
かんしゃ き も ひょうげん じょうとうく ほんとう こま たす かんしゃ ことば  
感謝の気持ちを表現する常套句。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」  
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 間 合いました」など、どう助  
かったのかをの べると真実味が増します。

こうぎ  
抗議したいとき 「他意はなかったんです。私の言いかたも悪かったと反省していますが、誤解しないでください」  
なにげ はつげん ごと ばあい こうぎ さいてき あいて わざ ばあい わたし い かつ  
何気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分かっている場合には「私の言いかた  
も悪かった」と自分の非も認めながら真意を伝えます。相手が悪意を持ってねまうと  
か思えないときは、もっと強く「誤解しないでいただきたいわ」「早合点はやめていただけますか」とい  
ましょう。黙っていると誤解は びれがつくものです。