

よけいなひと言を好かれるセリフに 変える言いかえ図鑑 大野 萌子 著

単行本：318 ページ
出版：サンマーク出版
価格：1400 円（税別）

はじめに

「悪気のないひと言で、相手を嫌な気持ちにしまった」。きっと誰もが言ったことのある失敗フレーズ、つまり「よけいなひと言」を「好かれるセリフ」に言い換えるパターンを紹介します。

挨拶で使えるひと言

疲れてる？⇒元気だった？

「疲れてる？」という言葉は、相手を気遣う優しい言葉に思えます。しかし、家族でもない人から会った瞬間に「あれ、疲れてる？」などと言われると、ネガティブな気分になってしまう場合も多いので注意が必要です。言葉そのものに大きな差はないように感じるかも知れませんが、ネガティブよりはポジティブなひと言を発するように意識してみましょう。

お願いごとや頼み事

ついでにお願い⇒この件も追加でお願いできますか？

「非正規社員」と「正社員」の意識の差や、「若い世代」と「上の世代」の世代間ギャップを感じるのが現代では多くなっています。今回のケースは、業務を依頼していることに違いはないものの、伝え方ひとつでトラブルに繋がってしまう可能性があるものです。

「ついでだからいいでしょ」という甘えは通用しない

言葉は省略せず、しっかりと業務範囲内の依頼であることを明言しなければならないということです。

それはしないでください⇒それはこうしてください

前者のようなニュアンスで話しがちになってしまう場合も少なくはないと思います。しかし、否定のワードが入っているとやはりどうしてもネガティブに捉えられがちなものです。

「〇〇しないで」ではなく「〇〇して」という肯定的なひと言に変えることで、相手が嫌な気分になったり委縮したりする可能性を減らしていきましょう。

断り方を考える

それはやってないので⇒別のやり方でもいいですか？

コミュニケーションツールの多様化に合わせ、ビジネスにおける連絡方法も選択肢が増えてきました。もちろん、自分が使っていないツールを連絡用に指定される場合もあるでしょう。そういった場合に、ただ単に「それはやってない」と言ってしまうと少なからず悪い印象を与える可能性があります。断るだけではなく「別のやり方でもいいですか？」や「使い方を教えてもらっても良いですか？」などの代替案を提示することで、お互いに気分良くコミュニケーションを進めていくことができるでしょう。

聞き方も重要

何でも言ってよ⇒困っていることはある？

「何でも言いたいことを言ってよ」という言葉は、相手からすると「試されている」「言ったら怒られる」というリスクが先立ってしまうものです。特に新入社員や若手社員など、まだ親密な関係が築けていない相手の場合は漠然とした質問はとにかく答えてもらいにくいいため、できるだけ具体性を持って問いかけるべきです。

「〇〇の件で困っていることがありますか？」とか、「キャリアプランについてはどうしたいと思っているの？」と、聞きたいことを具体的に伝える

ビジネスシーンはもちろんのこと、プライベートでも活用できる「使えるひと言」の例が数多く挙げられています。コミュニケーションの質を高めたい方におすすめの一冊です。