

心を引き寄せる 大人の伝え方 集中講義

Intensive Course
In Communication Skills for Adults:
Toward Communicating
Your Feelings Effectively

一橋大学 教授

石黒圭

Introduction

話しやすい人には理由がある

あなたは、自分の話している姿が、
相手にどう見られているのか、
想像してみたことはありますか？

先方に何か質問されたときに答えられないと、
いろいろまずいから、
この資料にしっかり目を通しておいてくれるかな。



上司

お忙しくなかったらでけっこうなんですが、
ご都合のいいときに、
先方への説明のためにご同行を
お願いできるとありがたいのですが…。
でも、ご無理でしたらけっこうです。



部下

こう言われたらどんな印象を受けますか？

また、同じ人が、こんなふうに
話していたらどうでしょう？

先方の質問に自信を持って答えてほしいから、
この資料にしっかり目を通しておいて
もらえるかな？



上司

わたしひとりでは不安なので、
〇〇部長がいてくださると
心強いです。
ご同行をお願いできますか。



部下

どちらもコミュニケーションとしては、
間違っていないし、同じことを言っています。

でも、なんとなく、後者の方が親しみを覚える人が、
多いのではないのでしょうか。

なぜでしょう？

コミュニケーションは 距離の取り方で決まる

一人の社会人として、自分の「ものの言い方」に自信がある人は、ほとんどいないはずです。

なぜなら、「ものの言い方」は、きちんとした教育を受けることなく、親・兄弟や先輩・上司などから見よう見まねで、なんとなく学んでくるものだからです。

そのせいか、若い人の話を聞いていると、

「**くだけた言葉（タメ口）**」

「**失礼にならない過剰な敬語**」

という、二極の言葉づかいに分化していることに気づきます。

つまり、家族や親しい友人などと接するときは、くだけた話し方をし、

上司や先生などと接するときは、型どおりの、過剰な敬語で話します。

前者は、たとえば、



「これ、しっかり目を通しておいてくれる？」

—くだけた言葉の例

後者は、

「あの、お忙しいところまことに恐縮ですが、こちらの資料に目を通しておいていただくと大変ありがたいのですが、あ、お時間あるときでほんとはけっこうですので」



—過剰な敬語の例

という違いで、

言い方によって、自分と相手の距離を縮めるか、自分と相手の距離を遠ざけるか、いずれかに偏っているようなのです。

大人としての一人前の言葉づかいとはなんでしょうか。

「敬語を上手に使えるようになること」

だと考えている人がいますが、それは誤解です。

敬語の使い方がうまくなったからといって、

それだけで人間関係が良くなることはありません。

なぜなら、敬語は「相手との距離を遠ざける言葉」としてしか機能しないからです。

また、いったん社会に出てみると、他部署の同僚や取引先、お店の人、近所の人など、すごく親しい人でも、すごく敬わなければならない人でもない、微妙な距離の相手と接することのほうが、圧倒的に多いのです。

そういう人に「くだけた言葉（タメ口）」を使うと、乱暴な人、偉そうな人、軽薄そうな人だと思われる一方、いつも無難に「失礼にならない過剰な敬語」を使いつづけていると、なかなか親しい間柄になれないのです。

この本における

**良いコミュニケーションとは、
よそよそしすぎず、なれなれしすぎず、
おたがいに気持ち良く、言葉を伝え合うこと、だと考えます。**

そして、わたしたちが抱える一番の問題は、

**自分の「大人としての
言葉づかい」が、
はたしてよそよそしすぎるのか、
なれなれしすぎるのか、
自分では、なかなか
認識できないことです。**

そこで、本書では、実際の社会の場面でよく使われるフレーズを紹介しながら、「相手の気持ちを思いやり」かつ、「相手との心の距離を縮める」のに効果的な言葉づかいを、みなさんと一緒に考えていきたいと思います。

言葉の「アクセル」と「ブレーキ」

本書ではコミュニケーションの目的を、「言葉の交換をとおして、相手との心の距離を、無理なく自然に縮めること」と定義します。たとえて言うと、信頼関係の構築という目的地を目指して、車を走らせていくイメージです。

みなさんは、ふだんあまり意識していないかもしれませんが、大人同士で交わされる会話のほとんどは、「アクセル」か「ブレーキ」かの、いずれかを選択しています。

「アクセル」は、コミュニケーションにたいする強い姿勢、良く言えば「積極的」、悪く言えば「厚かましい」姿勢です。「ブレーキ」は、コミュニケーションにたいする弱い姿勢、良く言えば「控えめ」、悪く言えば「遠慮しすぎ」の姿勢です。

「アクセル」をふかしすぎると、相手を怒らせたり、傷つけたり、困らせたりします。いわば、コミュニケーション上の事故を起こしやすい状態です。一方、「ブレーキ」を踏んでばかりだと、相手の心にいっこうに近づけません。つまり、いつまで経っても、目的地にたどり着けないのです。

相手との距離感のわからない「アクセルちゃん」は、フレンドリーで、にぎやかですが、半面、細かい配慮に欠け、ときに支配的になるという短所があります。

一方で、相手との距離を取りたがる「ブレーキさん」は、人間関係に臆病ですが、半面、相手の気持ちやプライバシーに配慮できます。

そして、性格や年齢・性別とは関係なく、どんな人の心にも、この「アクセルちゃん」と「ブレーキさん」が同居しています。内弁慶の人は、職場では「ブレーキさん」、家庭では「アクセルちゃん」です。

立場が上の人にたいしてはつねに「ブレーキさん」、立場が下の人にたいしてはつねに「アクセルちゃん」という人もいるでしょう。

よく「学生時代までの友人が、ほんとうの友人だ」という言葉を聞きますが、そんなことはありません。

ただ、社会人同士の場合、たった一度でも相手を怒らせたり、傷つけたりすることが命取りになるので、つい慎重になりすぎたり、その反動で急に乱暴になったりする。そのせいで、なかなか相手との距離をうまく縮められないのです。

自分のなかにいる「アクセルちゃん」と「ブレーキさん」と
バランスよく付き合い、アクセル、ブレーキのどちらでもな
い、「ポライトな（＝丁寧でフレンドリーな）言葉」を選び
つづけ、



「なれなれしい」

アクセルちゃん

- 関係…近い
- 態度…厚かましい
- 姿勢…積極的
- 配慮…欠ける
- 干渉…過ぎる
- 口数…にぎやか

自分のまわりにいる人たちと、そして、これから出会う人たちと、すばらしい信頼関係を築いてください。



「よそよそしい」
ブレーキさん

- 関係…遠い
- 態度…遠慮しすぎ
- 姿勢…控えめ
- 配慮…過剰
- 干渉…しない
- 口数…もの静か

CONTENTS

Intensive Course In Communication Skills for Adults:
Toward Communicating Your Feelings Effectively

LESSON 1 19

第1講 お願いします。



ブレーキさん

おもにあなたの立場が下の場合

1 「が」「けど」で前置きする	22
2 「が」「けど」の前置きを減らす	24
3 「が」「けど」から 「ので」に言い換える	26
4 頼りにする	28
5 肯定的に依頼する	30
6 簡単には引き下がらない	32
7 具体的な交渉に持ち込む	34

アクセルちゃん

おもにあなたの立場が上の場合

1 指示文ではなく 疑問文を使う	36
2 謝罪の言葉を添える	38
3 「ありがたい」表現にする	40
4 具体的に伝える	42
5 動機づけをする	44
6 公共性に訴える	46
7 相手から答えを引き出す	48

LESSON 2 53

第2講 断る。



ブレーキさん

おもにあなたの立場が下の場合

1 きっぱり断る	56
2 厳しい旨を添えて、相手に預ける	58
3 感謝の気持ちを添える	60
4 具体的なウソを避ける	62
5 理由はシンプルに伝える	64
6 理由は重くする	66

アクセルちゃん

おもにあなたの立場が上の場合

1 断ることに慣れない	68
2 相手の興味を立てる	70
3 厚意に謝意を示す	72
4 代替案も合わせて示す	74
5 理由は詳しく伝える	76
6 お返りする	78

LESSON 3 83

第3講 声をかける。



ブレーキさん

おもにあなたの立場が下の場合

1	世間話を加える	86
2	相手を話題にする	88
3	相手の長所を言葉に添える	90
4	ひとつ先の展開を読む	92
5	1日一つ話題を仕込む	94
6	下調べをする	96
7	別れぎわを次につなげる	98

アクセルちゃん

おもにあなたの立場が上の場合

1	先に情報開示する	100
2	触れずにそっとしておく	102
3	プライバシーには 間接的に触れる	104
4	客観的にほめる	106
5	相手の能力を高く買う	108
6	同じ目線で応援する	110

LESSON 4 115

第4講 提案する。



ブレーキさん

おもにあなたの立場が下の場合

1	前回を確かめる	118
2	候補を出して決めてもらう	120
3	自分の提案を交える	122
4	二択にして聞く	124
5	ポジティブに誘う	126
6	「みんなのために」と誘う	128
7	相手に主導権を渡す	130

アクセルちゃん

おもにあなたの立場が上の場合

1	相手の意見も聞く	132
2	希望に確認を加える	134
3	「わたしはそう思う」 という言い方に変える	136
4	否定は部分的に留める	138
5	お開きは匂わせる	140
6	不平不満を建設的に訴える	142

CONTENTS

Intensive Course In Communication Skills for Adults:
Toward Communicating Your Feelings Effectively

LESSON 5 147

第5講 やる気にさせる。



ブレーキさん

おもにあなたの立場が下の場合

- | | |
|-------------------|-----|
| 1 素質ではなく行動をほめる | 150 |
| 2 すこし大きさにほめる | 152 |
| 3 一つほめてから一つ指摘する | 154 |
| 4 「あくまでも通過点」だと伝える | 156 |
| 5 ポジティブに言い換える | 158 |
| 6 相手の理解力を信じる | 160 |

アクセルちゃん

おもにあなたの立場が上の場合

- | | |
|---------------|-----|
| 1 理由を添える | 162 |
| 2 比較は相手のなかでする | 164 |
| 3 否定ではなく期待する | 166 |
| 4 まずは共感する | 168 |
| 5 相手の視点に切り替える | 170 |
| 6 ミスは指摘せず確認する | 172 |
| 7 答えは相手に出させる | 174 |

LESSON 6 179

第6講 話を聞く。



ブレーキさん

おもにあなたの立場が下の場合

- | | |
|--------------------|-----|
| 1 相づちのかわりにじっと目で聞く | 182 |
| 2 同意のかわりに感情表現を挟む | 184 |
| 3 「たしかに」「なるほど」を抑える | 186 |
| 4 ほめられたら感情を込めて返す | 188 |
| 5 話題をお返しする | 190 |
| 6 謝る点を絞る | 192 |

アクセルちゃん

おもにあなたの立場が上の場合

- | | |
|---------------------|-----|
| 1 相づちはオーバーぎみに感情を込める | 194 |
| 2 感情は否定せず受け入れる | 196 |
| 3 話を変える前に相手の話を評価する | 198 |
| 4 非を認めて自分で直す | 200 |
| 5 拒否や否定はひと呼吸置く | 202 |

LESSON 7 207

第7講 説明する。



ブレーキさん

おもにあなたの立場が下の場合

1	要点を先に示す	210
2	要点を価値づける	212
3	同じ接続詞をくり返し使わない	214
4	「えーと」を「あの一」に変える	216
5	アクセントを入れる	218
6	余計な情報は削る	220

アクセルちゃん

おもにあなたの立場が上の場合

1	話のアウトラインを示す	222
2	話のまとまりを意識する	224
3	参照は細かくする	226
4	数字を出す	228
5	「とにかく」「逆に」を減らす	230
6	「なんです」「わけです」 を減らす	232

LESSON 8 237

第8講 打ち解ける。



ブレーキさん

おもにあなたの立場が下の場合

1	名前を交ぜる	240
2	肩書ではなく「○○さん」と呼ぶ	242
3	ひと言につき敬語をひとつにする	244
4	「です・ます」をあえて外す	246
5	わざとくだけた表現を使う	248
6	自分からプライベートな 話題を切り出す	250
7	話題の展開をポジティブにする	252

アクセルちゃん

おもにあなたの立場が上の場合

1	二人称を避ける	254
2	職場では 全員「さん」づけて呼ぶ	256
3	ハラスメントに気をつける	258
4	敬語をイメージする	260
5	オブラートに包む	262
6	敬語で抗議をする	264

LESSON 1

Intensive Course In Communication Skills for Adults:
Toward Communicating Your Feelings Effectively



第1講

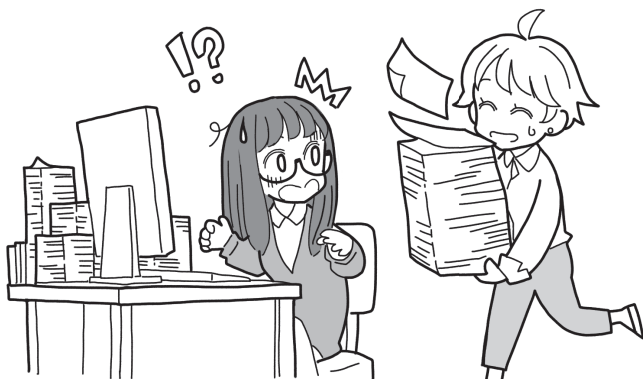
お願いします。

遠慮しすぎず、厚かましくもない

気持ちよく頼みを聞いてもらう「おねがい依頼」の言葉

おねがい 【依頼の基本】

ONEGAI-SURU



依頼とは「自分ではできないことを誰かに頼んでやってもらうこと」です。

しかし、この「自分ではできない」「自分でもできる」の線引きが難しく、頼めば相手に負担をかけることがわかってるので、依頼には慎重になりがちです。

相手への負担を気にしすぎるあまり、なんでも無理して自分でやってしまう人がいます。また、「自分でやったほうが正確で早い」と考え、なんでも自分でやらないと気の済まない人もいます。

もちろん、「自分でできることは自分でやる」という考えは大事です。

しかし、人に依頼することが苦手なあまり、仕事を抱え込みすぎて仕事が回らなくなったり、自分自身が負担に押しつぶされては元も子もありません。

依頼することを恐れず、面倒くさがらないようにしましょう。

反対に、「誰かに頼むこと」が常態化している場合もあります。やってもらって当然という意識は、人間関係にすこしずつ亀裂を生んでいきます。たとえ、自分が明らかに上の立場だったとしても、です。

また、依頼というものは、たいてい「一度で終わり」ではありません。これから何度も続いていく行為なのです。だからこそ、ただ引き受けてもらえばいいだけでなく、「気持ちよく」引き受けてもらうことが大切になっていきます。

この章では、**遠慮しすぎず、かといって厚かましくもない、気持ちよくお願いを聞いてもらう依頼の言葉**を、みなさんと一緒に考えます。



ブレイキさん

おもにあなたの立場が下の場合

(部下・後輩・サービスする側など)

お願いを負担に感じる人は、前置きから始めましょう。

1 「が」「けど」で前置きする

SCENE1

再度、見積書の作成をお願いできませんか？

👉 何度もお手数をかけて申しわけありませんが、
再度、見積書の作成をお願いできませんか？

SCENE2

なんとか前向きにご検討願えませんでしょうか？

👉 お立場上、なかなか厳しいということは承知しておりますが、
なんとか前向きにご検討願えませんでしょうか？

SCENE3

しばらくのあいだ、ご協力のほどよろしく願います。

👉 しばらくのあいだ、ご不自由をおかけしてしまいますが、
ご協力のほどよろしく願います。



SCENE4

{ 「なにか、つらいことがあったの？」と聞かれて
ううん、なんでもない…。



ちょっと話にくいことなんだけど、よかったら聞いてくれる？

SCENE5

{ (同じことを何度もしつこく言ったら嫌われそう…)



もしかしたら前にも伝えたかもしれないんだけど、
もう一度いいかな？

SCENE6

{ (こんなこと、恥ずかしくてとてもお願いできない…)



あのう、すみません。こんなことをお願いしたら「変なヤツ」
だと思われるかもしれませんが。

一歩前へ！

誰かにいきなり「お願いできませんか」とは言いづらくても、一言前置きがあれば、お願いがしやすくなります。迷惑をかける心苦しさを「が」「けど」で一言述べれば、依頼の言葉がスムーズに出てきます。

お願いする

断る

声をかける

提案する

やる気にさせる

話を聞く

説明する

打ち解ける