

言い換え の方程式

Vol.1

発信力を高める言い換え ～言いたいことを伝えよう～

発信力を高める言い換え ～言いたいことを伝えよう～

コミュニケーションとはお互いの意思疎通を図ること。それは自分の思いを相手に伝え、相手の思いを受け止める、つまり言葉のキャッチボールをすることにほかなりません。

本講座は、誰とでもうまく会話のキャッチボールを続けるためのスキルとして「言い換え」の表現を学ぶことを目的としています。まず、第1巻では自分から発信する力を、第2巻では相手の話を聞き取る力を磨くための言い換えを紹介します。第1巻と第2巻は、公私を織り交ぜ身近な日常の場を想定した言い換えの例題を取り上げ、基本のポイントをしっかり押さえる内容になっています。第3巻では、その応用編としてビジネスシーンでのさまざまな言い換えのパターンを展開していきます。日々のビジネスに役立てるためにも、まずは基本の一步から始めましょう。

第1巻で取り上げる「発信力」は相手にボールを投げる力です。相手に遠慮して、言いたいことの半分も言えないのではボールを投げ返せません。また、一方的に投げつけばボールはどこかへ飛んでいきます。相手がしっかり受け止められるように、上手に返せる力こそが発信力です。

まずは、初対面の相手に好印象を持ってもらうところから進めていきましょう。一度で顔と名前を覚えてもらえるような自己紹介でアピールします。面接や取引先への初訪問、イベントで初めての人に会う際にも役立つはずです。

それに続き、誘ったり頼みごとをしたりする場合に、相手からOKをもらいやすいアプローチの仕方、相手と対立せずに自分の意見をはっきり言う方法、断ったり催促したりと「言いにくい」ことをきちんと伝える言い回しなど、さまざまな場面での「言い換え」について、無理のないステップで取り上げます。

何げないひと言が、相手の気持ちを傷つけたり喜ばせたりするものです。いつもの言い方を少し変えただけで、難攻不落と思っていた相手から色よい返事がもらえることもあります。うまく言えないのは自分の性格だと諦めずに、学んだ知識を実践に生かしていきましょう。小さな成功体験を積み重ねれば、きっと大きな自信につながるはずです。



言い換えの方程式

Vol. 1 発信力を高める言い換え

～言いたいことを伝えよう～

- 3 はじめに
- 6 学習の進め方

第1章 好印象を与える自己紹介

- 8 Phrase 1 相手に興味を持ってもらえれば、自己紹介はうまくいく
- 10 Phrase 2 短所や欠点はポジティブな言葉を使ってカバーする
- 12 Phrase 3 個性が伝わる自己紹介で強く印象付ける
- 14 Phrase 4 頼りになると思わせる「やる気」の見せ方
- 16 WORK 01
- 18 Column 01 元気な声や笑顔で、言い換えはさらに効果的に

第2章 つながりを深めるためのアプローチ

- 20 Phrase 5 相手を動かす誘いかけの言葉
- 22 Phrase 6 相手のモチベーションをアップさせる頼み方
- 24 Phrase 7 感謝の気持ちをしっかり伝える多様な表現
- 26 Phrase 8 誠意が伝わる謝罪で相手の気持ちを和らげる
- 28 WORK 02
- 30 Column 02 感謝と謝罪のフォーマルな表現を覚えよう

第3章 自分の考えを伝える

- 32 Phrase 9 正しい理解が得られるように情報を伝達する
- 34 Phrase 10 相手を尊重しながら自分の意見を主張する
- 36 Phrase 11 感情的にならずに客観的な批評をする
- 38 Phrase 12 相手の心が動くような「おすすめ」をする
- 40 WORK 03
- 42 Column 03 建設的に意見を述べる「DESC 法」

第4章 言いにくいことを言う

- 44 Phrase 13 角を立てずに「NO」の意思表示をする
- 46 Phrase 14 相手が納得できるように注意する
- 48 Phrase 15 プライドを傷つけずに思い違いを指摘する
- 50 Phrase 16 確実に結果を出してもらうように催促する
- 52 WORK 04
- 54 Column 04 会話をスムーズに進める「クッション言葉」

第5章 コミュニケーションツールの使い分け

- 56 Phrase 17 行き違いのムダを防ぐ電話での言い換え
- 58 Phrase 18 メールやチャットで好感度をアップさせる
- 60 Phrase 19 不特定多数が見る SNS には細心の注意を
- 62 Phrase 20 好印象につなげるビデオ通話での言い換え
- 64 WORK 05
- 66 Column 05 相手の存在を認める「ストローク」

- 67 WORK 解答

Phrase

1

相手に興味を持ってもらえれば、
自己紹介はうまくいく

Not Good!



TOEIC は 900 点です。学生時代には、英語の
スピーチコンテストで優勝しました

こう言えばイメージ UP!



GOOD!



英語の勉強を頑張っています。
いろいろな国の人と話せるようになり
たいです

サークル活動に初めて参加したAさん。はりきって自己紹介をしたら自慢話だと受け取られ反感を買ってしまったようです。そこで、自分の気持ちや姿勢が伝わるように言い換えてみました。

幹事 : 新しいメンバーのAさんを紹介します。

Aさん : Aです。よろしくお願いします。

幹事 : Aさんの趣味や特技は何ですか？

Aさん : 英語の勉強を頑張っています。いろいろな国の人と話せるようになりたいです。



Key Point

- 1 結果や実績ではなく、自分の人となりが伝わる表現を工夫する
- 2 相手の興味を引きそうなポイントをアピールする

初対面の相手には、まず興味を持ってもらおう

自分のいいところをアピールしようとしたら「自慢話」「マウンティング」と受け取られた……。これでは第一印象が最悪になってしまいかねません。マウンティングとは相手の上に馬乗りになる行為のこと。サル社会ではマウンティングによって上下関係が決まることが知られていますが、人間関係においても相手の優位に立とうとする言動を示す表現として、たびたび使われています。

初対面の相手には、誰でも身構えるものです。言葉の選び方をひとつ間違えると、先方は「見下された」と誤解し、話が進まなくなってしまいます。こちらは単なる事実を伝えたつもりでも、何が相手を刺激するポイントになるかはわかりません。とくに学歴や資格、勤務先や居住地などは、能力や経済力をひけらかしていると受け取られることもありますから、よく知らない相手には固有名詞や具体的な情報を出さないほうが無難です。

自己紹介のポイントは好印象を持ってもらうことです。「面白そうな人だ」「仲良くなりたい」と感じさせるには、相手が興味を持ちそうなことや相手のメリットになりそうなことを伝えたほうがうまくいきます。「TOEICは900点」という結果を伝えるのではなく、「英語を勉強している」という姿勢を伝えたほうが、努力家だという人となり伝わります。さらに「いろいろな人と話したい」という意思を見せれば、「付き合いがよさそうだ」と相手に感じてもらうことができますでしょう。

最初のハードルを越えてもっと親しくなれば、プライベートな情報交換もできるはずです。まずは様子を見ながら相手との距離を縮めていきましょう。

類似の言い換え

夏はサーフィン、冬はスノーボード、ゴルフも好きでスコアは……

➡ **体を動かすのが好きで、スポーツはなんでもやります**

代々医者の家系ですが、自分はまったく違う〇〇大学に進みました

➡ **子どものころから〇〇が好きで、大学では〇〇を専攻しました**

友だちが多くて、休みの日は必ず遊びに誘われます

➡ **人見知りしないタイプなので、みなさんと早く仲よくなりたいです**

Phrase

9

正しい理解が得られるように 情報を伝達する

Not Good!



全員の予定が合わず、結局日程は次の火曜の夜、会場はいつもの場所が取れなかったので〇〇を予約しました

こう言えば評判 UP!



GOOD!



次回の日程は〇月〇日午後〇時、会場は△△です。いつもの場所と異なるのでご注意ください

コーラスサークルの連絡係を引き受けたGさん。次の練習日についてちゃんと連絡したはずなのに、当日は場所や時間を間違えるメンバーが続出しました。行き違いをなくすにはどんな点に注意が必要でしょうか。

Gさん : 次の練習日は〇月〇日火曜日の 19 時です。会場は△△、いつもと違う場所なので気を付けてください。

メンバー：わかりました。初めて使う会場ですね。

Gさん : そうです。もし迷ったら、連絡をください。



Key Point

- 1 要点を最初に、簡潔に述べる
- 2 相手が正しく理解できたか確認する

正しい理解を得るには、わかりやすい話をする

情報伝達や連絡をする際に、もっとも重要なのは相手が「正しく理解する」ことです。正しく伝えるには、相手がわかるように話をしなければなりません。そのためのポイントを整理してみましょう。

1つ目は、結論を最初に述べることです。次の2つの言い方を比べてください。

- ① 迷った末、A案のメリットも捨てがたいが、B案のほうが妥当という結果になった
- ② 検討の結果、B案に決定。A案のメリットを上回る点が評価された

同じ結果を伝えるのでも、②のほうがわかりやすく感じませんか？ 一番言いたいことを真っ先に伝え、次に理由を述べればわかりやすい流れになり、相手の誤解を防ぐことができます。重要な伝達事項は簡潔にまとめることも大切です。相手の記憶に残りやすいように、できるだけ短く、シンプルな言葉にしてみましょう。

2つ目は、相手に応じて言い方を変えることです。たとえば、子どもや日本語が不得意な人に対しては漢字、熟語を易しい言葉に、高齢者には若者言葉を一般用語に言い換えるのも工夫のひとつです。専門用語なども、互いの知識に差があれば相手の理解レベルに合わせて平易な言葉に置き換えます。相手と自分の共通言語を使って話すことがコミュニケーションの基本です。

3つ目は、話し方にも気を配ることです。一方的に話し続けるだけでは、相手の理解が追いつかないかもしれません。説明が長引く場合はひとつのテーマごとに話を区切り、時々間において相手が情報を整理するのを待ちましょう。

わかりやすい話をするには、自分でも言いたいことをきちんと整理することが必要になります。簡単な連絡事項でも、一度頭の中で要点を整理し、順序を組み立ててみましょう。相手だけでなく、自分自身の理解を深めるためにも役立ちます。

類似の言い換え

ここは閉鎖されています。立ち入り禁止区域です

➡ (子どもに) ここは閉まっています。中に入ってははいけません

〇〇はもちろん△△の面からも……また……さらに……

➡ ポイントは3つ。1点目は……2点目は……3点目は……です

会合はリスケさせていただきます。〇〇の件は次回フィックスします

➡ 会合は日程の再調整をします。〇〇の件は次回決定します

Phrase

13

角を立てずに「NO」の 意思表示をする

Not Good!



ごめんなさい。それは無理です。できません

こう言えばスマートさ UP!



GOOD!



お受けしたいところですが、
今は手いっぱい時間で時間が取れそうに
ありません

忙しいときに次から次へと雑用を頼まれるKさん。ついに「もうできません」ときっぱり断ったら、同僚がむっとして気まずい雰囲気になってしまいました。角を立てないように、上手に断るにはどうすればいいのでしょうか。

同僚 : これもやってもらえるかな。

Kさん : 引き受けたいところだけど、今は別の作業に手を取られていて。お役に立てず
ごめんなさい。

同僚 : そうか、じゃあ仕方がないな。



Key Point

- 1 まず相手の気持ちを受け止めるひと言を
- 2 断る理由とともに NO の意思をはっきり伝える

相手を思いやる言葉を添えながら、はっきり断る

やりたくない頼まれごとや気乗りしない誘いを受けるのは、憂鬱ゆううつなものです。断れば気まずくなりそうだし、相手を気遣ってOKの返事をすれば後悔することになる、そんなときは相手を傷つけないスマートな断り方を考えてみましょう。

コミュニケーションはボールの受け渡しと同じです。投げられたボールをいきなりはじき返せば、相手がケガをするかもしれません。言葉もそれと同じです。「嫌です」「できません」と最初に否定すれば、相手は傷ついた気持ちになります。まずは相手のボール（気持ち）をいったん受け止め、それから投げ返すことを意識してください。

気持ちを受け止めるには「お誘いはうれしいのですが」「お受けしたいのはやまやまですが」「お声がけをいただいてありがとうございます」のように、相手への感謝や前向きな気持ちを述べることです。前置きがあれば、相手もうすうす断られるのだなと予想がつくはず

です。
そのうえで、なぜ断るのかを述べます。明確な理由があればそう伝え、そうでなければタイミングや体調などを理由にしてもいいでしょう。また、「今回は」と限定して断れば、相手を拒絶したことにはなりません。

ほかにも「なぜ結婚しないの?」「髪を切ったほうがいいよ」などと干渉されたり、「あなたもそう思うでしょう?」と同調を求められたりしたときも、相手をけん制するNOの意思表示をすることが大切です。このような場合も「気にかけていただいてありがとうございます」「そのお気持ちもよくわかりますが」とまず相手の言葉を受け止めてから、「こういう理由があって、自分はそうしない」という自分の思いをはっきりと伝えましょう。

類似の言い換え

宴席は苦手なので、あまり行く気になれません

➡ このところ疲れ気味なので、今回は遠慮します

その日は予定があるから難しいかもしれません

➡ お誘いありがとう。残念だけど先約があるので行けません

まあ絶対に反対というわけではないのですが

➡ 判断材料が不十分なので回答を控えます

言い換え の方程式

Vol.2

傾聴力を高める言い換え ～相手の思いに耳を傾けよう～

傾聴力を高める言い換え ～相手の思いに耳を傾けよう～

第2巻では傾聴力、すなわち言葉のボールの受け止め方について学びます。相手のボールをしっかり受け止めるには、相手がどの方向に、どんな強さで投げようとしているかを見極めなくてはなりません。同じように会話するときも、相手の立場になってものを考え、先を予測することです。相手の話にしっかり耳を傾け、共感を示し、相手の思いを受け止めながら考えましょう。そのためにはさまざまな相づちを使い分けたり、質問の仕方を変えてみたりといった言い換えるスキルが求められます。

人の話を聞くスキルが身に付くと、深刻な悩みを聞いたり相談を受けたりするときも、親身になって相手に寄り添い、傷ついた心を癒やすことができるようになります。また、単なるグチや不満、自慢話など、あまり聞きたくない話であっても、相手の気持ちを理解して上手にかかわすこともできるようになります。傾聴力は、対人関係の基本となる信頼を得るためになくてはならないものです。

とはいえ、言葉は生きものです。型通りの受け答えを覚えるだけではなかなかうまくいきません。相手によっては言い換えにもさまざまなアレンジや工夫が必要です。たとえば子どもやお年寄りと話をするときは、それぞれの世代に合わせた言葉遣いをするなど、言い換える工夫をしたいものです。また、上司のタイプやスタイルを知り、それぞれに合った対応をすることで、上司との関係がスムーズになることもあります。それぞれのタイプに合わせて言い換えるスキルも磨きましょう。

傾聴力はビジネスの場でも大いに役立ちます。取引先の状況や要望を聞いたり、お客さまの困りごとやクレームに誠実に対応したりと、相手のニーズをしっかり把握することにより、新たな提案力も磨かれます。

どんな場でも、まずは聞き役に徹しましょう。話を聞くだけで気持ちが落ち着き、悩みが解決したと言われることもよくあるものです。

「聞き上手」と呼ばれることを目指して、一つひとつの例題に取り組んでください。



言い換えの方程式

Vol. 2 傾聴力を高める言い換え

～相手の思いに耳を傾けよう～

- 3 はじめに
- 6 学習の進め方

第1章 共感しながら話を聞く

- 8 Phrase 1 グチや怒りに対しては、肯定的な言葉を
- 10 Phrase 2 相手を尊重しつつ自慢話から話題を変える
- 12 Phrase 3 相談を受けてもアドバイスを押し付けない
- 14 Phrase 4 相手の謝罪には、こちらの気持ちをはっきり伝える
- 16 WORK 01
- 18 Column 01 話を聞く前にすべきこと

第2章 相手の気持ちを引き出す

- 20 Phrase 5 相手のペースで話を引き出す「繰り返し」の効果
- 22 Phrase 6 信頼してもらうには「聞き上手」に徹する
- 24 Phrase 7 オープンクエスチョンで情報を引き出す
- 26 Phrase 8 相手の本音を引き出して話し合う
- 28 WORK 02
- 30 Column 02 言葉にプラスする「聞き上手」の表情と姿勢

第3章 相手の気持ちを上げて、動かす

- 32 Phrase 9 相手を認める励まし方
- 34 Phrase 10 気持ちを上手に伝えて、相手を動かす
- 36 Phrase 11 へこんでいる相手のやる気を「勇気づけ」で引き出す
- 38 Phrase 12 興奮している人に「落ち着いて」は逆効果
- 40 WORK 03
- 42 Column 03 単語を言い換えるだけでイメージが変わる

第4章 さまざまな世代に応じた言い換え

- 44 Phrase 13 子どもをその気にさせる言い換え
- 46 Phrase 14 お年寄りとの会話を弾ませるコツ
- 48 Phrase 15 同世代の仲間やパートナーとの信頼を深める言い換え
- 50 Phrase 16 親世代と上手に付き合うための言い換え
- 52 WORK 04
- 54 Column 04 相手の自主性を尊重する「コーチング」

第5章 ソーシャルスタイルを踏まえたコミュニケーション

- 56 Phrase 17 ソーシャルスタイルの4分類
- 58 Phrase 18 「ドライビング」な上司とうまく付き合う
- 60 Phrase 19 「アナリティカル」な上司とうまく付き合う
- 62 Phrase 20 「エクスペッシブ」な上司とうまく付き合う
- 64 Phrase 21 「エミアブル」な上司とうまく付き合う
- 66 WORK 05
- 68 Column 05 上司のスタイル別対応の具体的ポイント

- 69 WORK 解答

Phrase

1

グチや怒りに対しては、 肯定的な言葉を

Not Good!



怒ったってしょうがないじゃない。
冷静に考えてみたら？

こう言えば共感度 UP!



GOOD!



それは怒るのも無理ないと思うよ

Aさんは上司に頼まれてつくった資料のミスを指摘され、同僚のBさんにグチを言っています。上司に言われた通りにつくったのに、自分の指示の仕方が悪いくせに……と怒りが収まらない様子のAさんに、Bさんはどのように対応したらいいでしょう。

Aさん：絶対「昨年度の数字と比較して」って言ったのに、「第1四半期の数字って言っただろう」って言うんだよ。

Bさん：そうなんだ。怒るのも無理ないよ。そんなことがあったら僕だって腹が立つよ。

Aさん：そうでしょ。ひどいよね。……でも、聞き間違えたのかな、私……？



Key Point

- 1 相手が怒っている、グチを言っているときは、まず肯定する
- 2 解決策ではなく、共感を示す

相手の感情を否定せず、気持ちを受け入れる

相手がほかの誰かに対して腹を立てていて、あなたにグチをこぼしている場合は、まずしっかり話を聞いて、相手の感情を受け止めましょう。そして、受け入れたことを伝えるための動作が「うなずき」です。相手が早口で、激しい感情を吐き出している場合は、そのリズムに合わせて、大きく、速くうなずきます。落ち込んで、ボソボソと話しているのであれば、その口調のリズムに合わせて、静かにゆっくりとうなずくようにします。うなずきに加えて、相手の気持ちに同調することを言葉で伝えましょう。

「怒る気持ちはよくわかる」「怒って当然だ」などの言葉で、相手を肯定します。自分の主張が受け入れられ、気持ちに共感してもらえたことで、相手は話しながらしだいに気持ちが落ち着いてくるはずです。

そうはいつても、グチの多い人もいれば、その怒りは理不尽じゃないかと思ってしまう場合もあるかもしれません。そういうときに自分の気持ちを押し隠して同調すると、自分のほうが疲れてきてしまいます。グチを言ったり、怒ったりしている人は、感情が高ぶっているのです。実は相手の反応より、自分が発散することに気持ちがいっています。ただ聞いて受け流すというのも、興奮している相手には効果があります。「そうなんだ」「それは、それは」など、相づちを打ちながら聞けばそれでOKです。「聞いてもらった」「吐き出した」ということで相手はある程度スッキリするでしょう。

相手も「言ってもしょうがない」とわかっているのです。抱え込めなくなった気持ちを外に出すことが大事で、それに対してアドバイスや意見を聞きたいわけではないということを理解して対応しましょう。

類似の言い換え

まずは落ち着こうよ

➡ 私が聞くから、言いたいことを全部言っていーよ

グチを言っても何も変わらないよ

➡ 心に抱えているより話してみる？

泣かないで

➡ 一緒に泣いてあげるから、泣いちゃえば

Phrase

5

相手のペースで話を引き出す 「繰り返し」の効果

Not Good!



はいはい、なるほど……

こう言えば傾聴力 UP!



GOOD!



そうですか、そんなことがあったんですね!?

スポーツクラブで前回すすめられたエクササイズをした夜、足がつってしまったKさん。クラブ仲間のLさんにそのときの痛さを訴えています。クラブへの苦情ではなく、つらさをわかってほしかったのです。

Kさん：夜、いきなり足がつって、あまりの痛さに目が覚めたんですよ。

Lさん：痛さで目が覚めちゃったんですか!? それはつらい思いをされましたね。

Kさん：そうなの。いきなり動いたからだとは思うけど、ほんとに痛くて……。



Key Point

- 1 トゲのある言葉で相手を否定しない
- 2 相手の言葉の「繰り返し」が効果的

相手の話を丸ごと受け止める

相手から「この人に話してみよう」「話しやすい人だな」と思ってもらうにはどうしたらいいでしょう。話の聞き方、反応の仕方しだい、相手に「話したい」と思ってもらうことができます。

まず、強い言葉を使ったり、トゲのある言い方をしたりしないことです。左ページのシチュエーションで、夜中に足がつったと言っているのに、「まさか!」「あり得ないでしょ、それ」などの反応をされたら、せっかく話をしようと思っていた気持ちがなえてしまいます。また、「どうしたらそうなるの?」のような質問形式で言葉を返すこともNGです。相手は何か間違ったことを言ったのではないかと思って、思考を先に進められなくなります。

どうしても伝えたい思いがあって話しかけてきたのですから、まずはそれを丸ごと受け止めることです。そのために効果的な方法のひとつは、相手の言葉を繰り返すこと。「反射」「反映」などと呼ばれるこの方法は、カウンセラーなど話を聞く専門家もしばしば使っています。

「足が痛かったんです」と聞いて、「そういうときはこのようなストレッチを……」と親切心から解決法をアドバイスしたくなるかもしれませんが、それは次のステップにとっておきましょう。「足が痛かったんです」と言われたら、まずは「足が痛かったんですね」と繰り返すこと。「痛かったことがちゃんと伝わった」と相手は安心します。そして、「そういうときはどうすればいいんでしょうか?」と自分のペースで話を進めることができます。たとえ初めの言葉の先にある「聞きたいこと」がわかっていても、先走って答えを出す前に、相手の言葉をしっかりと受け止めましょう。

類似の言い換え

最悪だったね

➡ よくないことがあったんだね

どうせまたやるさ

➡ もうそんなことは起こらないと思ってるよ

本当にわかってるの?

➡ わからないことがあったら聞いてね

Phrase

13

子どもをその気にさせる言い換え

Not Good!



ここで遊ぶと邪魔になるから、
あっちに行こうね

こう言えば相手の理解度 UP!



GOOD!



向こうでお兄さん（お姉さん）に
遊び方を教えてくれる？

セールのイベントで、一時預かりの保育ルームを手伝うことになったAさん。好き勝手に走り回る子どもたちにルールを守ってほしいのですが、すんなりその気にさせるには、どんな呼びかけをすればいいでしょうか。

Aさん : みんな、お姉さん（お兄さん）とおもちゃの片付け競争をしない？ どっち
がたくさんおもちゃを箱に入れられるかな。

子どもたち：いいよ。よーい、スタート！

Aさん : みんな、すごいねえ。すっかり負けちゃった。



Key Point

- 1 子どもに意思決定を任せるとやる気が出る
- 2 大いに褒めて、子どもの自尊心を高める

褒めることで子どものやる気を後押しする

同じことでも言い方が違えば、相手の機嫌がよくも悪くもなります。どんな言い方をされれば人は気持ちよく思えるのか、これを研究した「ポライトネス理論*」という概念があります。人は誰でも「認められたい」「褒められたい」と願う面（ポジティブフェイス）と、「邪魔されたくない」「指示されたくない」と願う面（ネガティブフェイス）の、2つの欲求を持っています。ポライトネスとは、相手が心地よいと感じられるように働きかけ、嫌だと思ふところに踏み入らないように言葉遣いに配慮することを指します。これを意識すれば人間関係のほどよい距離が保たれ、穏やかなコミュニケーションが図れます。

ポライトネスは大人だけではなく、小さな子どもにも大切な配慮です。自由気ままな子どもにイライラして、「言うことを聞いて」「早く早く」とせかすのは逆効果。やりたいことを邪魔されれば、子どもは泣いたり、むくれたりするだけです。進んで行動させるには、命令するより褒めることです。たとえばおもちゃの片付けなら「一緒にやってみようか」「お手伝いしてくれると助かるなあ」と持ちかけてみましょう。子どもは意思決定を任されると「自分で決めた」という満足感が得られ、やり終えたときの達成感も大きくなります。大人はそれを見て「ありがとう。すごいね」「○○ちゃんのおかげで助かったよ」と大いに褒めることです。子どもは誇らしい気持ちになるでしょう。

子育ての経験がない人も、仕事の間などで子どもたちに接する機会があるかもしれません。小さな子どもでも大人と対等に扱い、自尊心を傷つけないように言い換える工夫をしましょう。

＊ポライトネス理論：米国の言語学者であるベネロペ・ブラウンとイギリスの社会学者スティーブン・レビンソンが1987年に提唱。ここでのポライトネスは「礼儀、丁寧さ」の意味ではなく、相手との関係を良好にするための言葉遣いの配慮をいう。

類似の言い換え

これは壊しちゃいけないから触らないで

➡ あっちに面白いゲームがあるよ。行ってみる？

ちゃんと順番に並んでください！

➡ みんなきれいに並べて偉いねえ

好きなことをして遊んでね

➡ 何かやってみたいことはある？

言い換え の方程式

Vol.3

ビジネスへの応用 ～社内外で使える言い換え～

ビジネスへの応用 ～社内外で使える言い換え～

第3巻では、第1巻で学んだ「発信力」と第2巻で学んだ「傾聴力」をビジネスシーンに応用し、より実践的な言い換えの表現を学習します。

上司や先輩とのコミュニケーションにおいては、報連相が何よりも重要です。どんなふうによえば的確に伝わるかを考え、普段の話し方をアレンジしながら、言い換えの表現に慣れていきましょう。また、注意を受けたり叱られたりしたときは、たとえ納得がいなくても反抗的な言動は慎むことです。反省し、前向きに取り組む姿勢を上司に示すには、どんなひと言が有効かを考えます。

一方、部下や後輩に対しては、どんな指示をし、注意を与えるかといった逆の立場からの視点が必要になります。相手を励まし、やる気を引き出すための言い換えの表現を学んで、頼りにされる上司、先輩社員としてのステップアップを図りましょう。また、プロジェクトなどでチームを率いるときには、全員のやる気を引き出し、目標をひとつにするリーダーシップが求められます。そんなときにも言い換えの工夫によって全体をまとめることができます。みんなの意見が活発に飛び交うようになればミーティングは活性化し、時間もムダになりません。

言い換えのスキルは、社内だけでなく社外のコミュニケーションにも大いに活用すべきものです。取引先との商談では、傾聴力を磨く言い換えで先方のニーズをつかみ取り、発信力を高める言い換えで最適なプレゼンテーションを行いましょう。もちろん、お客さまへのセールストークにおいても効果はてきめん、相手の心に響く商品やサービスの紹介をすることができます。

相手の話を聞き、自分の思いを伝えること。プライベートでもビジネスの場でも、よりふさわしい言い換えができるようになれば、会話のキャッチボールがスムーズになり、どんな相手ともボールのやりとりが長く続くようになります。

いつでもどこでも、適切な言い換えを実践して、スキルアップしていきましょう。

CONTENTS



言い換えの方程式

Vol. 3 ビジネスへの応用

～社内外で使える言い換え～

- 3 はじめに
- 6 学習の進め方

第1章 上司とうまくコミュニケーションする

- 8 Phrase 1 上司が喜ぶ上手な報告とは
- 10 Phrase 2 業務上の問題を上司に相談するときは
- 12 Phrase 3 叱りがいいのある「叱られ上手」になる
- 14 Phrase 4 上司の気持ちを動かして提案を通す
- 16 WORK 01
- 18 Column 01 言い換えでアンコンシャスバイアスに勝つ

第2章 部下、後輩を育てる

- 20 Phrase 5 期待通りの成果につながる指示を出す
- 22 Phrase 6 信頼関係が深まるように褒める
- 24 Phrase 7 前向きに対処できるようにミスを指摘する
- 26 Phrase 8 相手に反省を促すための叱り方
- 28 WORK 02
- 30 Column 02 ハラスメントを避けるための言い換え

第3章 リーダーとしてチームをまとめる

- 32 Phrase 9 メンバーとの距離を近づける最初のあいさつ
- 34 Phrase 10 チームをひとつにする目標設定
- 36 Phrase 11 ポジティブに励まし続けるための言い換え
- 38 Phrase 12 感謝と褒め言葉を添えて指示をする
- 40 WORK 03
- 42 Column 03 目標を目に見える形にする「SMART」

第4章 会議を積極的にリードする

- 44 Phrase 13 会議で存在感を発揮する
- 46 Phrase 14 出てきた意見について質問する
- 48 Phrase 15 人の意見に建設的に反対する
- 50 Phrase 16 Web 会議でもリード役を務める
- 52 WORK 04
- 54 Column 04 会議に欠かせないファシリテーター

第5章 お客様の心をトークで動かす

- 56 Phrase 17 相手の話を聞くためにアポイントを取る
- 58 Phrase 18 的確なヒアリングで相手との関係を深める
- 60 Phrase 19 プレゼンテーションで相手を動かすフレーズ
- 62 Phrase 20 納得のクロージングを目指して
- 64 WORK 05
- 66 Column 05 リモート営業のコミュニケーション
- 67 WORK 解答

Phrase

5

期待通りの成果につながる指示を出す

Not Good!



細かいところは適当でいいから、
こんな感じで進めてください。わかるよね？

こう言えば効果 UP!



GOOD!



この仕事をやったことはありますか？
では大事なポイントだけ言いますね

異動してきたばかりの後輩社員に表計算の書類作成を頼んだFさん。要点を伝えて「あとはお任せします」と言ったところ、計算式が全部消えてしまいました。どうやら基本の操作を知らないようです。どんな指示をすればよかったのでしょうか。

Fさん：表計算の資料を作成するのは初めてですか？

後輩：はい。前の部署ではまったく違う業務を担当していたので。

Fさん：それでは基本の操作から説明しますね。覚えたら、自分でもやり方を工夫してみてください。



Key Point

- 1 相手の理解レベルや経験値を推し量る
- 2 具体的な指示でイメージを共有する

相手の力量に応じ、メリハリのある指示を出す

頼んだ仕事が自分の期待通りになっていなかった、という経験はないでしょうか。その原因は、互いの認識が異なっていることにあります。相手を責めるよりも、まず指示を与えるときに2つのポイントを心がけるようにしてください。

1つ目は、相手がその作業に慣れているか、どの程度知識があるかを確認することです。「大丈夫だね?」「わかるよね?」というのは、相手を認めているようで、実はプレッシャーをかける言葉。社歴の長い相手でも「この作業はやったことがありますか?」とまず確認し、それに応じて説明内容を変えます。

2つ目は、仕上りのイメージを具体的に伝え、任せるところとそうでないところをはっきりさせることです。同じ社内でも部署が違えば、それぞれの「常識」が違うこともあります。また、世代によって言葉の受け止め方も変わります。「適当でいい」「お任せします」「いつも通り」などのあいまいな指示では、互いの認識にズレが生じます。明確にしたいところは「ここは見本と同じにしてください」などのようにはっきり伝え、相手と具体的なイメージを共有しましょう。説明資料の準備に多少時間がかかっても、やり直しのムダが減り、結果的にスピードがアップします。

一方、細かい指示を出し過ぎないことにも気を付けたいものです。たとえば「このグラフはここ、あの画像はここに入れると映えると思うよ」などは、提案よりも命令に近いニュアンスがあり、相手の作業に制約をかける指示になります。重要な部分はしっかりと伝え、それ以外は相手の力量に応じて判断を任せることです。メリハリを付けて相手のやる気を引き出し、仕事の成果につなげましょう。

類似の言い換え

〇〇さんなら、これくらい朝飯前ですよ

➡ 慣れているとは思いますが、疑問点があれば聞いてください

見本とまったく同じでなくてもいいですよ

➡ ここは見本通りに、その他のところは変更可能です

AとBの表を並べて、背景色を緑にすればいいんじゃないかな

➡ AとBの表が見やすいように、配置と配色を工夫して

Phrase

9

メンバーとの距離を近づける 最初のあいさつ

Not Good!



優秀な方ばかりでリーダーとしても心強いです。ぜひチームのために力を発揮してください

こう言えば団結力 UP!



GOOD!



まとめ役の〇〇です。それぞれの得意なことを生かして、全員でチームを盛り上げていきましょう

若手ながら新規事業のプロジェクトリーダーを引き受けることになったＪさん。優秀なメンバーがそろっているので「みなさんの頑張りに期待しています」とあいさつしたところ、なぜか白けたムードになりました。何とえばよかったのでしょうか。

Ｊさん：それぞれの得意分野を生かしながら、リーダーとして方向がぶれないようにまとめていきます。みなさん、一緒に力を合わせて頑張りましょう！

全員：よろしくお願いします！



Key Point

- 1 リーダーとしての役割、決意を述べる
- 2 人任せではなく、一緒にやる姿勢を示す

リーダーの役目を明らかにし、全員の気持ちをひとつにする

チームリーダーは、作業を遂行する責任を負う立場にあります。進ちょく状況の確認や予算管理をしながら、当初の目的、目標がぶれないように全体調整を行う重要な役目です。それなのに最初のあいさつでメンバーに「みなさんに期待します」「頑張ってください」と他力本願な言い方をすれば、やや無責任な印象を与えてしまいます。これではメンバーのやる気がそがれるのではないのでしょうか。

なかには初の顔合わせとなるメンバーもいます。リーダーは全員の緊張をほぐし、みんなの気持ちをひとつにしなくてはなりません。「リーダー役の〇〇です」「私がこのプロジェクトの発案者です」「まとめ役として頑張ります」と、自分の役割をまず明確に伝えることです。もし、自分にはない専門知識を持つメンバーが多ければ、「みなさんの力を借りながら」「リーダーとしては未熟ですが」といったひと言を添えると、雰囲気を和らげることができます。

そのうえで、最初にチームの一体感を創出することがもっとも重要です。それには「～してください」という言い方を「全員で力を合わせましょう」「一緒に頑張りましょう」のように「Let's～」の構文にして言い換えるとうまくいきます。まず、気持ちのうえで一体感を強く前に出すことです。

重要なポイントは、リーダーとメンバーの上下関係をアピールするのではなく、フラットに役割分担を示すことです。一人ひとりの力を最大限に生かすためにもコーチング（第2巻P.54 参照）を意識した言い換えを工夫しましょう。

初回の緊張をほぐすには簡単なアイスブレイクを行うのも一案です。メンバー間の距離を縮めるのもリーダーの役割です。

類似の言い換え

みなさんそれぞれの意見を出してください

➡ お互いに意見を出し合いましょう

リーダーの指示に従ってください

➡ 質問や反対意見也大歓迎です

決められたタスクを必ず遂行してください

➡ ほかにもっといい方法があれば見直しましょう

Phrase

17

相手の話を聞くために アポイントを取る

Not Good!



今日は弊社のご紹介に伺いました

こう言えば成功率 UP!



GOOD!



本日はごあいさつに伺いました

先日、あるセミナーで名刺交換した〇〇社のSさんに電話をしたTさん。Sさんが話していた〇〇社の課題に対して提案できることがあるのではないかと感じ、時間を取ってもらいたいと思っています。

Sさん：はい、お電話代わりました、Sです。

Tさん：先日、△△セミナーでお目にかかった◇◇社のTと申します。その節はありがとうございました。一度、ごあいさつに伺いたいのですが、15分ほどお時間をいただけますでしょうか？



Key Point

- 1 コミュニケーションを取りたいという姿勢を明らかにする
- 2 必要な時間をはっきり伝える

「話を聞かせてもらいたい」がキーワード

どんな業種でも営業の第一歩はお客さまと知り合って、話をする事です。電話や訪問での飛び込み営業もあれば、紹介を受けてアポイントを取ることや、展示会やセミナーなどで名刺交換した相手に後日連絡する場合もあるでしょう。仕事中的お客さまは必要のない営業を受けて時間をムダにしたくはありませんから、営業目的であることを直接的に伝えると警戒されることも多いはず。

たとえ紹介や名刺交換などのきっかけがある場合でも、まずはごあいさつ、情報交換というスタンスで話を切り出すほうが、アポイントを取るためには有効です。「自社のことを知ってほしい」というアピールではなく、「御社のことを知りたい」と伝えるために、「ご案内したい」「ご紹介したい」より、「ごあいさつしたい」「お話を伺いたい」などのフレーズを使いましょう。言葉だけでなく、相手の状況を聞かせてもらい、必要があれば自社の話をさせていただくくらいの気持ちでいると、その気持ちは相手にも伝わるはずです。

また、最初の「ごあいさつ」ですから、長い時間を割いていただく必要はないと伝えることもポイントです。仕事は30分単位で動いている場合が多いので、15分は前後で余裕をみても割きやすい時間です。まずあいさつして、お客さまの状況、抱えている課題をざっくりと聞くことができれば、最初のアプローチは大成功です。

こちらの企業情報を知っていただくための会社案内、商品カタログなどを持参する、情報にアプローチできる URL や二次元コードをお礼のメールと一緒に送るなど、自社についての情報提供はあいさつの基本ですから、忘れずにスマートに行いましょう。

類似の言い換え

先日お送りした資料を見ていただけたでしょうか？

➡ 先日資料をお送りした者ですが、御社のお話を聞かせていただきたく……

いつならご都合がよろしいですか？

➡ ○日のご都合はいかがですか？ 時間は15分程度でけっこうです

先日の展示会でご覧いただいた商品の詳しい話をいたしたく……

➡ 展示会にいらしていた御社の現在の課題についてお聞きできたらと……