

こんなとき、あなたならどう伝えますか……？



シチュエーション その2

# 断る かわす

Situation category 2  
Refuse & Evade

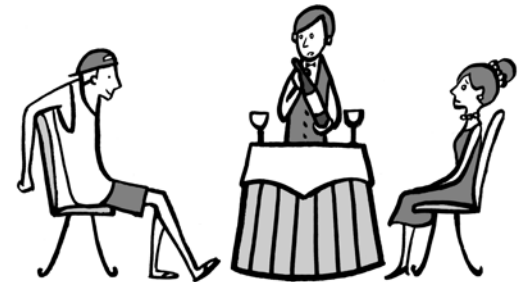


- ・頼まれた仕事を断りたいとき…… 05,52,53,54,57
- ・飲み会のお誘いを断りたいとき…… 04,05,06,52,54
- ・告白されたけど、お断りしないとイケないとき  
…… 04,06,52,54,57
- ・相手の提案を断りたいとき…… 20,36,37,41,47
- ・相手の怒りを鎮めたいとき…… 26,32,33,44,49

シチュエーション その1

# 注意する 指摘する

Situation category 1  
Advise & Point out.



- ・ミスした部下や後輩を注意するとき…… 13,15,18,30,50
- ・上司に意見するとき…… 03,09,11,12,40
- ・恋人に直してもらいたいことがあるとき…… 02,08,14,48,52
- ・言うことを聞かない人を注意するとき…… 12,19,39,42,43
- ・取引先に言いたいことがあるとき…… 12,16,33,52,60

シチュエーション その4

# お願いする 提案する

Situation category 4  
Request & Propose

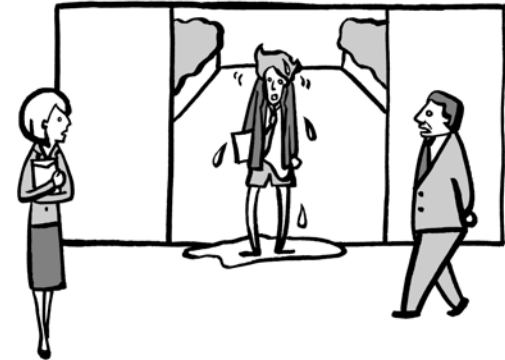


- ・部下や後輩に、仕事のやり直しや残業をお願いしたいとき  
…… 03,22,23,24,25
- ・会社を辞めるとき…… 07,38,46,58
- ・上司に助けてもらいたいとき…… 03,19,51,61
- ・恋人に別れを告げたいとき…… 01,07,28,38
- ・会議などで自分の意見を通したいとき…… 17,40,59,60,62

シチュエーション その3

# 謝る 懺悔する

Situation category 3  
Apologize & Confess



- ・遅刻してしまったとき…… 04,53,56
- ・上司にトラブルを報告するとき…… 01,08,22
- ・約束を破ってしまったとき…… 05,08,47,53
- ・締め切りを守れなかった(守れそうもない)とき  
…… 25,26,05,47
- ・クレーム対応をするとき…… 29,52,53,54,61

## はじめに

いつも調子のいいことを言っておきながら肝心なところで何もしてくれない上司。面倒な雑務を押しつけようとする先輩。言っても言ってもわかってくれない後輩。そして会社を出たら出たで、なぜか不機嫌な恋人、自己主張ばかりの嫁や旦那。

日々の生活の中には「言いたい！けど、どう言ったらいいのかわからない・・・」ということが山ほどあります。程度の差こそあれ、あなたにも「言いたかったけど・・・無理だった・・・」という経験があるのではないのでしょうか？

そんな悩みを解決するため、本書では厳選された62パターンのフレーズをベースに、言いにくいことを上手に伝えるための方法を紹介しています。

各フレーズの使い方や注意事項の解説に加え、リアルな会話例・応用例も紹介しているので、62パターンのフレーズをすんなり自分のものにすることができるでしょう。

## ◎ 本書の6つのカテゴリー

本書では、言いにくいことを伝えるための全62フレーズを、役割ごとに6つのカテゴリーに分けています。まずは、そのカテゴリーについて簡単に見ておきましょう。

1. きつかけ……きつかけとは、あなたが話を切り出すときのフレーズです。相手が誰なのか、どんなシチュエーションなのかを踏まえたうえで最適な言い回しを使い、相手をひきつけます。言いにくいことを伝えるための第一関門となります。

2. 主張……主張では、注意したり、お願いをしたり、謝ったり、断ったりと、伝えたいことを、このフレーズに盛りこみます。相手に配慮しつつも、言いたいことはハッキリ言うためのフレーズです。

3. 共感……共感とは、あなたの主張を相手に受け入れてもらいやすくするためのフレーズです。一方的に意見するのではなく、相手の事情や意見も聞く。場合によっては認めたり誉めたり、文字どおり共感してあげることで自分に心を開いてもらいます。

4. 例示……例示とは、あなたの注意や指摘に相手が反論してきたときに、相手の意

見を否定しないよう配慮しつつも、事例やたとえ話を使って相手を説得するためのフレーズです。

5. 改善案………改善案とは、主張を受けて、相手にどうしてもらいたいのか、あなたはどうすればいいのか。約束をしたり対案を示したりするときのフレーズです。ここがしっかりと伝われば、会話も成功だと言えるでしょう。

6. 確認………相手と取りつけた約束事、相手がきちんと自分の話を飲みこんでいるかの確認を、会話の最後や合間に挟んでいくためのフレーズです。ちょっとしたことではありますが、あるとないとでは大違いです。

この6カテゴリーに振り分けられた62パターンのフレーズで、ほとんどの言いにくいシチュエーションを押さえることができます。もちろん、すべてを読まなくても、お好きなフレーズから見ただけでも即効性があります。「コレは使える！」というフレーズを、1つでも多く見つけていただければと思います。

### ◎ 大人の態度に徹しましょう

そして最後に、これらのフレーズを使いこなすために、あなたが取るべきスタンスをご紹介します。それは、次の4点です。

- ① 感情的にならない
- ② 押しつけない
- ③ 言い訳をしない
- ④ 相手の話を聞く

詳しくは本書の中で解説していきますが、言いにくいことを上手く伝えるには、この4点を徹底することが大事です。コミュニケーションは相手あってこそのもので、大人の態度に徹することを心にとどめておきましょう。

言いたいことも言えずに、グツと我慢の日々……。本書が、そんなあなたのモヤモヤを解消するきっかけになれば幸いです。