

毎日が幸せになる魔法の「ほめ言葉」

杉山美奈子・著

集英社インターナショナル ウェブ立ち読み

はじめに

「すてきな笑顔ですね」「おしゃれですね」「仕事が早いですね」「話していると、楽しいです」こんなふうに人からほめことばをもらえた日は、うれしくなります。

けれど毎日、人からのほめことばを期待しても叶うことはありません。しかもそれでは、人からほめことばをもらうためにがんばることになり、人の目を気にしてばかりで自分らしくすごせません。

人からのほめことばを期待するより、自分自身がほめことばをかけて自分の心を満たしたい。私はそう考えています。だってそのほうが幸せになる早道ですし、「人の評価を得なければ」という思いからも解放されます。

自分にかけるほめことばは、クセにすれば自然に出ます。「洋服のコーディネートがう

まくいった」「今日はお弁当が、きれいにできた」「今日一日、がんばれた!」「同僚と気持ちのすれ違いが起きたけど、よい機会だから自分自身を見直そう。こう考えられて、よかった」と自分自身を励ましたり、ねぎらったりすればよいからです。

自分自身にほめことばをかけられるようになると、うれしい変化が訪れます。それは自分の心が満たされるため、人にもやさしくなれることです。人にやさしくする方法はいくつかありますが、すぐにできる思いやりを伝える方法がほめことばです。ほめことばは相手のすてきなところをことばで伝えるものなので、言われた側が幸せな気分になれます。

私たちは、ほめことばと聞くと「きれいですね」「お上手ですね」のように直接的な、悪く言えばお世辞じみた表現を思い浮かべがちです。でも私の考えるほめことばは、もつと広い意味です。たとえば「好き」や「ありがとう」も、ほめことばだと考えています。「好き」は、相手の存在を無条件に丸ごと肯定する究極のほめことばですし、「ありがとう」は、相手のしてくれたことが「有り難い」、つまり「貴重なものである」と伝えたことが語源の「感謝のほめことば」です。

ことばは、話す人やシチュエーションで受け取る側の意味づけが変わります。「いいですね」ということばも無表情で言えば嫌味になるし、「困るなあ」も笑顔で言えば、親密さが増す、すてきなことばになります。

考えに考え抜いた言い回しだけがほめことばではなく、あたりまえに使っている「わか

る」「いいね」のような、寄り添いや元気づけのことばも、相手と気持ちを通わせるほめことばになるのです。ほめことばを口にするのは、慣れれば自然にできるものです。「この人のすてきなところは、どこかな」という気持ちで人に接し、「すてき」と感じたことをことばにすればよいのですから。

この本では、なるべく使いやすいことばとリアルなシチュエーションをご紹介しますが、どれも私自身が実際に出会ったことばをめぐるシーンを再現したものです。私はことばに関する本をたくさん書いていますが、決してことばの専門家ではなく、ことばによる失敗も多く、その中で学んだことを文章にしてきました。今も毎日、大学生、短大生、専門学校の学生たちに講義を行ったり、職場で事務作業をして働いたりしていますが、いずれの場面も、ことばをめぐる気づきにあふれています。

そんな中で感じたことを、『ことば日記』と名付けたノートに書き留めます。日記を書くのは誰かの発したすてきなことばや、自分が発して失敗したことばを忘れないためです。日記にはもちろん、家族との会話も数多く出てきます。

その『ことば日記』をときおり見直して反省したり、すてきな言い回しをマネしたりするのです。いうなれば『ことばのレッスン・ノート』です。すると、気づきました。私が「いいな」「すてきだな」と思うものには、ほめことばが多いことに……。

この本に集めたほめことばは、小さなプラスのひとことばかりです。〈ほめことばⅡ小さなプラスのひとこと〉が、仲良くなりたい人とはより親密に、そして、それまで気詰まりだったり、苦手だったりする人との関係もあたたかく親しみのあるものに変えてくれます。

私たちの毎日は人との関わりでできていて、そこにはことばが存在します。ことばが相手との関係をあたたかいものにできるよう、ほめことばをさり気なく口にしたいたいものです。ほめことばが、場の空気をなごませてくれるからです。

〈ほめことばⅡプラスのひとこと〉の力で、あなたの毎日がますます幸せなものになりますように。ほめことばの力であなたの日々が穏やかに流れますように……。

毎日が幸せになる魔法の「ほめ言葉」

もくじ

第1章

ほめる人は愛される人

幸せを引きよせるプラスの「ひとこと」

「いいお名前ですね」

—— 初対面のシーンでは名前の話題が重宝 012

「楽しかった」「うれしかった」

—— 簡単なのに相手の存在を丸ごと受け入れ、肯定する魔法のことば 015

「わかる！」

—— 共感のことばで気持ちのよい一日に 017

「コーヒー、おいしいですね」

—— 苦手な人とのなごやかな会話のはじめ方 019

「お寒い中」「風の強い中」

—— 季節をタイムリーにとらえたことばが思いやりを届ける 021

「今、ベストな時間です！」

—— 相手の心の負担を軽くする「ベストなことば」

「どうぞ！ お好きなだけ」

—— 相手の心を受け止めて快適な空間をつくり出す 027

「あなたに会うからおしゃれしてきたの」

—— 大切な人と会うときはことばも特別な装いを 029

「その傘、あなたに似合ってる」

—— 悪天候の日こそ憂鬱な気分を吹き飛ばす会話を 031

「ていねいに」「やさしく」「おいしく」

—— イライラしているときは、いつもよりやさしいことばをプラス 033

「よかった！」「いいな！」

—— 相手があなたを好きになる「あいづち効果」 035

「いつもありがとう♡」

—— 感謝や気遣いメールを送るときは〈ハートの絵文字〉を有効活用 037

「レシピを教えてください」

—— おいしさを表現するいちばんのほめことば 039

「私も好きなので……」

—— 相手の側に立ったことばで好感度アップ 041

「お借りします」

—— 相手への配慮あることばが場の空気を変える 043

「ほめてほめて！」

——落ち込んでしまったときに効く楽しいアイデア 045

「慎重すぎるところがあるから……」

——相手から「言い方がキツイ」と思われがちな人は 048

「ほめられたら自信が出てきた」

——ほめられたら素直によるこんで感謝して 051

「いつもていねいにありがとう」

——依頼にはほめことばを添えて 053

「あなたの笑顔のおかげで……」

——メールならではの年末のごあいさつ 056

「あなたの気遣いに励まされます」

——年賀状の添え書きには相手の美点びてんをさりげなく 058

「感謝しています！」

——サンクス・フレーズで日ごろの気持ちを表して 060

ふんわりはんなり

——ことば美人になるコラム①

ちよつとずつことばの貯金を 063

ふんわりはんなり

——ことば美人になるコラム②

ことばは、使い手によって意味が違う 065

第2章

居心地のよい空気をつくる
気の利いた「ひとこと」

「駅に着くまで」

——歩きながらの会話がふたりの距離を縮める 068

「この移動時間を使ってください」

——長時間の移動では無理して話さない 071

「○○さん、おはよう！」

——会話に名前を添えると親しみがわく 073

「お誕生日はいつ？」

——話題選びに困ったら誕生日を聞いてみる 076

「○○さんは？」

——無理せず相手にそのまま問いかけるだけで
会話はつながる 078

「どんなパスタが好きですか？」

——親しくない人との食事は話題を無理して探さない 081

「会ってみてのお楽しみだよ！」

——映画鑑賞も人間関係もネタばれはNG！ 083

「お待たせしました」

——公共の場でのひとことがおだやかな空気をつくる 085

「○○ちゃん！」

——下の名前で呼び合うとくつろいだ気分 087

「お疲れ様！」

——ときには身の回りのものに
感謝のことばをかけてみて 089

「私はそれがいいです」

——良い関係への早道は
自分の意見をきちんと伝えること 091

「けっこうです。ありがとうございます」

——お金を払うときこそ謙虚にいてねい 094

「お任せください！」

——不安を抱いている相手には特別なことばは不要。
明るくやさしい響きで 096

「いつしよに」

——なぐさめのことばもないときに
心を寄り添わせるには 099

「ありがとうございます」

——目礼ですませがちなあいさつもことばにすると……

101

「いいわね、秋の京都！」

——敬語とふだんのことばを混ぜた
“ミックス敬語”で話がはずむ 103

「まったねー！」

——ことばの崩し方のセンスを身につけよう 106

「こちらのカードではありませんか？」

——マジシャンに学ぶ「伝わる」「楽しませる」
会話のポイント 108

「湯気が出ているうちに」

——勧め上手になる“召し上がれ”のことば 111

「いつも笑顔でおすごしのことばと思います」

——手紙は“相手の暮らしぶり”を想像して書く 113

「また明日ね」

——一日の終わりは気分のいい会話で終わらせよう 117

ふんわりはんなり

——ことば美人になるコラム③

新しいことばを覚えるときは、
海外旅行へいった気分で 119

ふんわりはんなり

——ことば美人になるコラム④

あいさつの起源を知って心を込めて使う

121

「好かれるNO」の
言い方とは？

ピンチを救うとっさの「ひとこと」

「おなかが店じまいで」

— 会食の席でのウイットにとんだ断り方 124

「今日はぼんやりすごしたいので」

— 美容院で会話を控えたいときは、さらりと笑顔で 126

「せっかくですが……」「あいにく……」

— 相手に不快感を与えない

— 辞退のことばをストックしよう 128

「すっかり気に入ってしまい」

— うっかり相手のものを長く借りてしまったときは 130

「困るなあ！」

— 恐縮する相手の気持ちを軽くする笑顔のひとこと 132

「メールにて恐縮ですが」

— メールでの謝りフレーズをたくさんストックしておこう 135

「また誘ってください！」

— 断るときはことばの順番と、明るさを意識して 138

「さつきは、こういうつもりで
言ったんだけど……」

— ことばで相手を傷つけたと思ったら 140

「2、3日、預からせていただけますか？」

— 相手の意に添えないときに

「使ってみたい」大人の言い回し 143

「そう、それで？」

— あいづちを使って「衝動言い」を抑えれば、
口の災いも防げる 145

「髪、短いのも似合ってたよ」

— ソフト？ ストレート？

— アドバイスは相手の状況を見て 148

「8時半に待ち合わせよう」

— 心のすれ違いを防ぐ約束の伝え方 150

「あなたも疲れてるよね」

— 疲れたとき、忙しいときこそ相手を思いやって 152

「そうね……。それなら……」

— 意見を言うときは「間」を味方につけて 155

「……」

— 怒りや悲しみ。感情が爆発しそうなときは、
2秒以上おいてから 158

「あれ?」「えっ?」

—— 相手を不安にさせる口ぐせは見直してみよう 160

「なぜなら」「例を挙げると」

—— オフィシャルな会話では「会話の目的」を意識して 162

「このようなりボンがあります」

—— 「あきらかにできることは、あきらかに」が

コミュニケーションの基本 164

「○○だから、お願いできる?」

—— お願いするときは理由や意図をまず伝えてから 166

「あいにく、不調法で……」

—— お酒の席ではふたこと以上で断ればよりスマート 168

「かしこまりました!」

—— どんな依頼でも、まず相手の要望を

いったん受け止めて 171

「昨夜から緊張していました」

—— スピーチのコツは「あなたため」と「息抜き」 174

「今日は3つお話しします」

—— 会話に予告編があれば話がスムーズに 176

「今、よろしいですか?」「早めに相談してね」

—— 新入社員と先輩が、新年度に覚えたい口ぐせ 179

「この部分はくなんじやないかな」

—— 注意するときは語尾をやわらかく 181

「30分後ならできます!」

—— 上司や先輩の物言いをデータ化する 183

ふんわりはんなり

ことば美人になるコラム⑤

大切な人に「その日ならではの」の

ことばを贈ってみて 185

ふんわりはんなり

ことば美人になるコラム⑥

正月の気分を応用。

ことばに「初」をつけて日常を楽しもう 187

イラストレーション 高橋ユミ

ブックデザイン 白畠かおり

企画・構成 円谷直子

第 1 章

ほめる人は 愛される人

幸せを引きよせるプラスの「ひとこと」



「いいお名前ですね」

初対面のシーンでは名前の話題が重宝

出合いの多い時季。

同僚になったばかりの人とランチタイムでふたりきりに。習いはじめた教室に早く着き、出会ったばかりの人とふたりきりに。こんなちよっぴり気まずい場面に遭遇することも多いものです。

そんなとき、「なにを話せばいいの？」と、とまどいます。私も数年前までは相手の話を聞きながらも上の空で、「次はなにを話そう」と、そのことばかりを考えていました。だからその人の話を聞けず、会話もかみ合いませんでした。

初対面の人との会話は、話題をみつけるのに苦労します。そこで役立つのが、名前に

まつわるおしゃべりです。名前についてなら、初対面の人にも気軽に質問できます。ただ「いいお名前ですね」とほめるだけでなく、笑顔でこんなフレーズをプラスしてはどうでしょう。

●自己紹介のあと

「漢字では、どう書きますか？」

「その字には、どんな意味があるんですか？」

●メールアドレスの交換をしたとき

「このアドレスには、どんなメッセージがあるんですか？」

●相手のお子さんの話が出たら

「○○ちゃんて、どんな漢字ですか？」

「どなたがつけたんですか？」

「ごきょうだいでイメージの違うお名前をつけたのは、なぜ？」

●はじめて行ったレストランで

「おいしかったです。また来ます。ところでお店の名前は、どういう意味ですか？」

名前についてたずねるのは、へあなたに興味を持っています〜という、いちばんわかりやすくストレートなメッセージです。

私が授業に行く専門学校に「のえる」さんという学生さんがいました。名前の由来は「クリスマスに生まれたから」とのこと。また、お子さんに「愛^{あい}」さんという名前をつけたのは、「覚えてもらいやすい名前をつけたかったから」と話してくれたNさん。「祖母の名前の一文字をもらいました」とは、Tさん。「『えみ』という名前には実は漢字の候補がふたつありました。ひとつは『衣美』。これは着るものに一生困らないように。もうひとつは『笑美』です」と教えてくれたMさん。

そんなエピソードを聞くと、その人がまわりから受けている愛情を感じ、私まで幸せな気分になります。そして名前の意味を知ること、忘れっぽい私でも、エピソード込みで、相手の名前をしつかり記憶できるのです。

「楽しかった」「うれしかった」

簡単なのに相手の存在を丸ごと受け入れ、肯定する魔法のことは

最近出会ったWさんは、とても感じのいい人です。Wさんと話したあとは、いつも気分が明るくなります。その理由を考えてみました。

Wさんは電話を切るときも、会って別れるときも、「ありがとうございます、お疲れ様でした」にプラスして、必ず「楽しかったです」「うれしかったです」と明るい声で言ってくれます。

「今日は楽しかったです」

「○○さんとお話しできて、うれしかったです」

「たくさん話せて、楽しかったです」

「おもしろいお話が聞けて、楽しかったです」

「○○さんのお話は、とても楽しいです」

「いっしょにごはんが食べられて、うれしかったです」

「次回も約束ができて、うれしいです」

「次回も楽しみにしています」

「楽しかった」「うれしかった」。相手にそう言われると、へ自分の存在を認められた気がして、うれしいのです。これらのことばは、自分の存在を丸ごと受け入れ、肯定してもらえることばだからです。

初対面の人と会うチャンスがあつたら、意識して「楽しかったです」「うれしかったです」を使ってみましょう。

それだけでよい印象が与えられるし、自分自身の気分も高揚します。別れ際に笑顔でさりげなく言いたいことばです。一度口にしてみれば、案外抵抗なく言えるものです。

ただし過剰に口にするると、真実味がなくなることもあるので要注意。ここぞという場面、大切に使いたいことばでもあります。

「わかる！」

共感のことばで気持ちのよい一日に

家族とケンカして、仕事に向かう朝のイヤな気分といたらありません。

だから身近な人とのことばのトラブルを減らし、毎日を気分よくすごしたいのです。

とはいえ、毎日顔を合わせる身近な相手には、つつい受け答えもおざなりになりがちなのが現実。そこで私がよく使うのが、「わかる！」「わかる……」というふたつのことば。

相手の楽しい気分に関感するときには、元気よく「わかる！」、相手のつらい思いに関感するときには、寄り添う感じで「わかる……」。

母「このテレビ、おもしろいよ、1時間があつという間」

私「わかる！」

母「このお菓子、おいしいよ。疲れたときに食べると、とくにおいしい」

私「わかる！」

友人「今日、先輩にしかられて、落ち込んでるの」

私「そうなんだ……。どうしたの？」

友人「先輩に頼まれた仕事をしてたのに、その先輩から、『それじゃなくてこっちの仕事を急いで』って急に言われて。変更なら、もっと早く言ってほしかった」

私「わかる……」

「わかる！」と「わかる……」は、いずれも共感を伝えることばです。共感のことばで相手をいたわることばで、こちら相手からいたわってもらえます。そうすれば、おたがいに気分よくすごせます。思いやりは、ことばで伝えなければ伝わらないからこそ、身近な人に意識して使いたいことばです。

「親しき仲にも礼儀あり」ならぬ、「親しいからこそ、ことばの思いやりを」です。

「コーヒー、おいしいですね」

苦手な人とのなごやかな会話のはじめ方

友人とのランチは、楽しいものです。

「最近、こんなことがあったの」「今度、ここに行かない？」と、会話がはずみます。けれど年齢を重ねるにつれ、楽しい話題は以前の半分ほどになりました。たがいの心配事の話がふえたためです。それは家庭の心配事、老後のこと、健康のことなど。

友人と会うと、それらの話題を一気に話します。でも重い話も食事をしながらなら、重くなりすぎないような気がします。

「おいしいね」と、相手の目を見て言うだけで、共感しあえたような気がして、うれしさを味わえるからです。

運ばれてきたごちそうをほおばり、また話し……。 「あれ？ 気づいたら声が大きくなっていた。まわりに迷惑だったね」と笑いあったり……。

苦手な人との会話や、言いにくい話のときも、この「おいしいね」は有効です。たとえば緊張する仕事の打ち合わせや会議中に飲む一杯のコーヒーも、「おいしいです」のひとことで、気まづさが打ち消され、なごやかな空気になります。

そのうえ、たがいの食べ物の好みが似ていたら、一気に打ち解けられそうです。

「お寒い中」「風の強い中」

季節をタイムリーにとらえたことばが思いやりを届ける

ある夜。特急のホームで電車を待っているときでした。

「お寒い中、お待たせいたしました。ご購入の準備が整いましたので、各車両の扉より、ご購入ください」

こんなアナウンスが流れました。

よく出張する私は特急電車のアナウンスを聞く機会が多いのです。いつもなら「お待たせいたしました。ご購入の準備が整いましたので、各車両の扉よりご購入ください」なのに、その夜のアナウンスには「お寒い中」ということばが添えられていました。それだけで私の気分は変わりました。

「お寒い中、お待たせいたしました」は、私ひとりに向けられたことばではありません。けれどそのひと言で、寒さがやわらいだのです。

アナウンスには、短いことばの中に乗客に必要な情報を入れなくてはならないため、説明だけに終わりがちです。けれどその中に、ひとことでも思いやりが加わるとへ乗客の心に響くアナウンスになる」と感じました。

こんな相手を気遣うタイムリーなひとことを、身近な場面でも言えないかと考えてみました。

●待ち合わせ時間に遅れて

△「遅れてごめんなさい」

○「寒い中（暑い中）、待っていてくれて、ありがとうございます」

●会の進行役を務めるとき

△「本日はお忙しい中をお集まりいただき、恐縮です」

○「風の強い中をお集まりいただき、ありがとうございました」

○「桜のきれいな今日、お集まりいただき、ありがとうございます」

これなら、相手と気持ちを共有できます。季節をタイムリーにとらえたひとは、相手を思いやることからはじまります。

そして同じ気遣いのことばでも、「くしてごめんなさい」より「くしてくれてありがとう」と言ったほうが、さらに気持ちのよい会話になります。



「今、ベストな時間です！」

相手の心の負担を軽くする「ベストなことば」

金曜の17時過ぎ。仕事でTさんに電話をしました。週末が休みのTさんに、今週中に伝えたいことがあったのです。

私は心の中で思いました。「忙しいTさんのことだから、金曜の夕方ともなると、とくに忙しいんだろうなあ。電話するのは気がひけるけど、やはり電話しておかなくちゃ」。

Tさん「〇〇会社、Tです」

私「杉山美奈子です。いつもありがとうございます。金曜のお忙しい時間にすみませ

ん」

Tさん「いいえ。今、ベストな時間です！」

それは、忙しさを気にしながら電話した私にとって、それこそ「ベストなことば」でした。

「今、ベストな時間です！」

私もこのことばを使ってみたいと思いました。

●相手から電話がかかってきたとき

相手「今、お電話大丈夫ですか？」

私「はい。今、ベストな時間です」

●携帯電話に電話がきたのに、話せない状態のとき

相手「今、移動中ですか？」

私「はい。あと5分後にベストな状態になるので、かけ直します」

●電話以外のシーンでも

後輩「質問があるんですが、今、よろしいですか？」

私「はい。今、ベストな時間です」。あるいは、「ごめんなさい。午後1時ごろになれば、ベストな時間がつくれます。そのときでもいいですか？」

相手を気遣うために、「今、大丈夫です」をよく使いますが、それより「今、ベストな時間です」なら、相手の心の負担を軽くできます。まさに“ベストな言い返し”です。

「あなたに会うからおしゃれしてきたの」

大切な人と会うときはことばも特別な装いを

あたたかい春の風を感じると、よいことが起こりそうな予感がします。「ヘアスタイルを変えたい」「香水を新しくしたい」と、変化を求めたくなる時季でもあります。

そんな春の夕暮れ。女友たちとファミレスで待ち合わせをしました。私は気楽な気分です。家で着ていたシャツとジーンズのまま。すると友人は、小花模様のワンピースであらわれました。

「かわいらしくて、似合ってるね」。そう声をかけると、友人は「あなたに会うからおしゃれしてきたの」と答えました。

相手に心を許すと、服装にまでは気を遣わなくなることがあります。言動も同じ。と

くに、ことばの気遣いを忘れがちです。

たとえば家族への「おはよう」「ありがとう」「ごめんなさい」というあたりまえのことばを、つい省略してしまっただけではないでしょうか。

でもあたりまえのあいさつや、たったひとことが、気分を変えるきっかけをつくることがあります。その日の友人のひと言が、まさにそうでした。私を大切に思ってくれている気持ちを感じられました。

そのため、私は友人のことばで〈うれしい気分〉を装うことができたのです。

親しい間柄だからこそ、その人と楽しくすごすために、気遣いのことばを自分から言いたいものです。彼女とのひとときは、身近な人にこそ〈装いやことばのおしゃれ〉気遣いの言動〉を見せられたらいいな、と感じさせてくれました。

「その傘、あなたに似合ってる」

悪天候の日こそ憂鬱ゆううつな気分を吹き飛ばす会話を

雨の日の楽しみといえは、傘やレインブーツのおしゃれがあります。では、「ことば」の楽しみはどうでしょう？ 最近耳にした女子大生の会話は。

「蒸し暑い」

「あ！ 今、『蒸し暑い』って言ったから、1000円ね」

「ええ。許して」

「蒸し暑い」と口にする、いつそう蒸し暑く感じられる、という思いからでしょう。彼女たちなりの「ことばのゲーム」にはほえましくなりました。

彼女たちのように、雨の日のマイナス面もゲームにして楽しんでしまうというのもひ

とつの方法でしょう。けれど少しでも気分よく雨の日を乗り切るために、私はもつと積極的に〈雨の日ならではのことばのおしやれ〉をしています。〈雨の日の不快な思いを表現せずに、よい面をクロローズアップ〉、それが私の考える、ことばのおしやれです。

●雨の朝。学校や職場での第一声

△「今日もジメジメするね」「今朝も蒸し暑いですね」

○「雨の朝は、肌が潤う気がしてうれしいね」「雨だから、明るい色のハンカチを持ってきました」

●友人との待ち合わせの第一声

△「雨であいにくだね」「来るまでにぬれて、散々」

○「その傘、あなたに似合ってる」「さっき、おしやれなレインブーツの人をみつけたよ」

「蒸し暑い」「ぬれて不快」という憂鬱なことばより、「雨だからこんなすてきなことが」という第一声のほうが、会話のスタートにふさわしいと思いませんか？

そしてそんな第一声ではじまる日は、“気分の不快指数”が下がります。

「ていねいに」「やさしく」「おいしく」

イライラしているときは、いつもよりやさしいことばをプラス

「ことごと、ぐつぐつ」。台所でのこんな音が楽しく感じられる日は、料理を楽しめている日。

逆に「早く刻まない」「もっと早く煮立たないかな」と、せかせかした気分の日は、料理がめんどろな日。そんな気分で作った料理がおいしく仕上がることは、ほとんどありません。

とはいえ、食事の仕度は毎日の暮らしについてまわります。それなら、めんどろな気分でするより、よい気分でするほうが刻んだきゅうりの形もきれいに。炒めたもやしも、シヤキツと仕上がるはずです。そしてなにより、食事ができるのを待つ家族も、私が楽

しそうにつくった料理をおいしく感じることでしよう。

同じことをするのなら「ハイハイヤするより楽しむほうがいい」と、あるとき気づきました。私がそのために使うのが、「ことばの切り替えマジック」。頭の中で義務感がつのであることばが浮かんだら、楽しくなることばに置き換えて、気分を切り替えるのです。

●「にんじんを切らなくちゃ」↓「にんじんをていねいに切れば、見ためもきれいでおいしいそう」

●「煮立ってきたから、味噌汁に豆腐を入れなくちゃ」↓「煮立ってきたから、主役の豆腐をやさしく入れよう」

料理にひと手間をかけるように、ことばにもひと手間を。出来上がりを想像しながらことばを付け加えれば、自然に手元もていねいになります。

“ことばの切り替えマジック”は、暮らしのいろいろな場で役立ちます。それは家事をめんどうな作業にしないための、簡単なテクニクです。

さあ、あなたも「ボナペティ！（たくさん召し上がれ！）」。

「よかった!」「いいな!」

相手があなたを好きになる “あいづち効果”

相手の話の花を添えられる。それがあいづち。特別なことばを使わなくても、相手があなたを好きになる。それが “あいづち効果” です。

相手との会話がはずむあいづちのバリエーションをふやしませんか？

●おもしろい話を聞いて関心を示す

「すごい!」「そうなんですか!」「ワクワクします」

●相手をもっと話しやすくさせる

「わかります」「たしかに」

●先の展開をうながす

「それから?」「その後どうなったんですか?」

●つらい話に共感したら

「ことばもありません」

●うれしい話に共感したら

「わあ! よかった」 「いいな」!

●ひたすら聞く

うなづく(声を発しなくても、うなづくだけでOK)

あいづちには、話す側を話しやすくさせ、会話をはずませ、「気が合う」「この人といると楽しい」と感じさせる効果があります。

さらに、場の雰囲気までも変えてくれます。「わかります!」「そうですよね!」と同様意すれば相手は乗って話すし、「そうですね……」「わかります……」と余韻を持たせれば、落ち着いた会話になります。

あいづちが上手にうてるようになったら、ほらそこに出会いの予感がしてきませんか。

「レシピを教えて」

おいしさを表現するいちばんのほめことば

夏の終わりに、妹の家に行きました。風邪をひいた妹の家事を手伝うためです。妹は小学生と幼稚園児、ふたりの男の子の子育て真っ最中です。

私がたずねた日、妹の風邪はほとんどよくなっていて、手伝いの必要はありませんでした。でも「せっかく来たのだから」と、妹の代わりに夕飯の仕度をすることになりました。

妹は、私のつくったさつまいもとお肉の煮物を食べながら言いました。

「おいしいね。やわらかくておいしく仕上がったね。よかったらレシピを教えてもらえ
る？ 私もつくってみたいな。子どもたちもよく食べてるし」

「レシピを教えて」のひとことから、妹の感謝の気持ちが伝わってきました。子育て中の妹は、ママ友とつきあう中で、こんな会話を自然に身につけていったようです。手作りのお菓子やお惣菜を持ち寄ると、こんな会話のやりとりをし、ママ友たちとの関係を上手に結んできたのでしょう。

「ありがとう」にプラスして、「レシピを教えて」というおいしさを表現するひとことで感謝する。それが手作りした人への思いやりになります。

「レシピを教えて」以外にも、「私もつくってみたい!」「家族にも食べさせたいな」なども、つくった人へのほめことばになります。

私にとって妹との夕食は、思いやりのことばを学ぶ大切なひとときになりました。

「私も好きなので……」

相手の側に立ったことばで好感度アップ

本との出会いを求めて、私が訪れる書店があります。明るい光の差し込むフロアでは、本がイキイキと私に呼びかけてきます。

その書店で働くYさんは私の友人。アルバイトも多い書店では、従業員の入れ替わりが頻繁です。そんな中で、Yさんは人間関係を結ぶのが上手です。

赴任してきた先輩へのお近づきのあいさつには、「映画が好きだと聞いています。私も好きなので、よかったら一度、お話を聞かせてください」。

「〇〇がお好きだと聞いています」だけでも十分気の利いたあいさつなのに、「私も好きなので」を添えるのがYさんらしさ。Yさんは、翌日からその先輩と親しくあいさつ

を交わすようになり、1週間後には、晩ご飯を食べに行く仲にまでなりました。

また、あるアルバイトさんを注意するとき、Yさんは「さっきの応対は、めずらしく○○さんらしくなかったね」と言ったそうです。「○○さんらしくなかったね」に「めずらしく」のひとことが添えられただけで、注意を受けたのに自分への信頼を感じ、張り切るようになったアルバイトさん。

私も、Yさんと会話するたびに感じます。「大切にしてもらっているなあ」と。

Yさんは「自分のことばが相手にどう届くか」に心を配れる人で、ことばを発するとき、瞬間的に「相手の側に立ったことば」をさがせます。

「またメールするから」は、「またメールさせてね」に。

「うまくいくようにがんばってね」も、「うまくいくとうれしいね。応援してるね」に。

「自分ならどう言われたらうれしいか」を、瞬時に置き換えられるのです。

だからYさんと話すと、誰もがあたたかい気分になります。

「お借りします」

相手への配慮あることばが場の空気を変える

友人と東京の下町散策をした日。私は駅のトイレに立ち寄りしました。

入り口には「清掃中」という表示。でも様子をうかがうと使えそうだったので、中に入りました。すると黄緑色のユニフォーム姿の女性が、モップがけをしています。

私は「掃除中に申し訳ない」と思いながら、掃除の邪魔にならないように、そそくさとトイレに入りました。そしてトイレを出て、洗面台の前にいたときです。ひとりの女性が入ってきて掃除をする人に、あいさつをしました。縦縞柄の和服姿。なにかのお稽古に行くのでしょうか。その女性は、「お借りします」と頭を下げました。すると掃除をする人もそれに応え、おだやかな声で「どうぞ」と返しました。

相手の仕事に配慮を示すことばは、言う側も言われる側もすがすがしい気分にする、とその場にいた私は感じました。そして無言だった自分が恥ずかしくなりました。

「業者さんだから、してくれてあたりまえ」と思わずに、ファミレスで店員さんが頼んだ料理を持ってきてくれたとき「ありがとうございます」、宅配便の配達の人に、ていねいに「ご苦労様です」を言いたいと、あらためて感じる出来事でした。

「ほめてほめて！」

落ち込んでしまったときに効く楽しいアイデア

私はささいなことで傷ついたり、ものごとを悪いほうに考えたりしがちです。まったくもって困ります。けれど「落ち込むことがあつてあたりまえ」と、それを受け入れるようにしたら、気持ちが楽になりました。

それでも、ひとりではとても元気になれそうもないときは、誰かとの会話で落ち込む気持ちを乗り越えることもできます。

これは、お昼休みのあとにお菓子を食べながら話していた学生たちの会話です。

A子さん「私、すごく落ち込んでるの。ごめん、理由は今、話せないけど……。でも早

く立ち直らなくちゃ。だから私のこと、なにかほめて〜」

B子さん「そうなんだ。たいへんだね。じゃあ、ほめるね。えっとねえ、A子はいつもがんばってるよ。学校の授業も、美容師のコンテストに向けての放課後の練習も。それにアルバイトだってがんばってるよね」

A子さん「そう？ 私、がんばってる？」

B子さん「そうだよ。A子は努力してるよ。だからがんばりすぎて、ときどき疲れちゃうんだよ」

A子さん「そっかあ。私、がんばりすぎて、疲れちゃったのかもね」

C子さん「うん。そうだよ。だから少し休みなよ。明日の放課後、買い物、行かない？」

B子さん「そうだよ。3人でパーッと気分転換に買い物でも行こう」

C子さん「それからね、A子はね、今の髪形、似合ってたてかわいいよ。前髪を感じとか、すごくいい！」

A子さん「ほんと〜？ うれしい。やった、やった〜。B子、C子、ほんと、ありがとう！ 私、元気出てきた」

この会話を耳にして思いました。落ち込んでいることを〈グチではない形〉で話すと、楽しい会話になるんだと。そして落ち込んでしまったとき、親しい人に「なにかほめて！」と、自分のよいところをあげてもらって元気になるのは、楽しいアイデアだと。「なにかほめて！」と身近な友だちに甘えたA子さん。それに応えた友だち。3人が、終始笑顔だったのも印象的でした。それは落ち込んでしまったときに効く、ほほえましい復活劇でした。

「慎重すぎるどころがあるから……」

相手から「言い方がキツイ」と思われがちな人は

私が通信機器の契約を変更しようと、A社に電話したときのことです。

私「○○プランに申し込みたいのですが」

担当者「機種はどちらになさいますか？」

私「いちばんリーズナブルな機種をお願いします」

担当者「いちばん安いのは、A社製です。プラス○○円でB社製になります」

私「そうですね……。A社のものをお願いします」

担当者「では、いちばん安い機種でのご契約で承ります」

あなたならこの販売スタッフから買いたいと思いますか？ 私は「リーズナブル」を「いちばん安い」に言い換えられ、客の立場からするとあまりいい気はしませんでした。このようにことばの選び方を間違えると、相手に与える印象が大きく変わってきます。「安い」と「リーズナブル」は同じことを指していますが、「リーズナブル」ということばには、「納得できる」「妥当である」というニュアンスがあります。使い手である私の感覚が表れたことばです。

同じことを表現するにもさまざまな言い方があります。私はこの体験から、同じことでもことばによって短所にも長所にも感じさせられると気づきました。

たとえば、「すみません」と「ありがとうございます」。「ごていねいにすみません」より、「ごていねいありがとうございます」のほうが感謝の気持ち伝わりやすい。

また、相手を注意するときも、ことばの言い換えは使えます。

●細かすぎる↓慎重

●飽きっぽい↓新しいものが好き、興味の範囲が広い

●要領が悪い↓ていねい、几帳面

「細かすぎるから直してほしい」を「慎重すぎるところがあるから、少し思い切っても

いいかも」にすれば、注意された側も前向きに取り組めそうです。

ことばの選び方が上手になると、相手から「言い方がキツイ」と思われずにすみませす。その秘訣は短所を長所に変換して、注意ではなく、アドバイスの形にすることです。



「ほめられたら自信が出てきた」

ほめられたら素直によろこんで感謝して

「ほめられたら、どう返す？」

休み時間に学生たちにたずねました。A子さんもB子さんも「笑ってごまかす！」と答えました。ほめられたとき、「ありがとう」「うれしい」とよろこぶことに、19歳の彼女たちは、きつと慣れていないのでしよう。とはいえ、私もほめられたとき、気恥ずかしくてうつむいてしまったり、すぐに話題を変えたり、というときがあります。だからほめられたとき、感じのよい受け答えができる人にあこがれてきました。

そんな私が偶然聞いた、Sさんのすてきなことば。Sさんが、目上の人にはめられた場面です。

目上の人「Sさんは実力があるうえに努力家だから、これから、ほんと楽しみだよね」
Sさん「ありがとうございます。そのことばを力に変えてがんばります」

Sさんは、ほめことばに〈感謝のことば〉で返したのです。このほか、私がさまざま
な場面で「いいな」と思った言い回しは……。

●「おしやれな〇〇さんにほめられたら、私もおしやれが好きになれそう」

●「実は自信がなかったけど、〇〇さんにほめられたから自信が出てきた、ありがとう」

●「ほめられるって、こんなにうれしいものだったんだね。〇〇さん、ありがとう」

人にほめられたら〈素直によるこぶ〉、そして感謝する。その姿勢がすてきです。そ
して、素直なよろこびが、相手と心を通わせます。

そんな矢先。私がある女子学生をほめました。すると「先生、ずいぶんアゲるねえ」
と、返されました。最近は何れながらもよろこびを盛大に受け止める答え方もあるので
すね。

「いつもていねいありがとう」

依頼にはほめことばを添えて

友人に聞いた、こんな話を思い出します。「子どもについて、追い討ちをかけることばを言うときがある。それでは子どものやる気をそぐ」という話です。

●しがちな例

母親「遊ぶ前に、宿題しちやったら？」

子ども「はい」

母親「部屋も、もつときれいにしなさいよ」

子ども「……」

●よい例

母親「遊ぶ前に、宿題しちやったら？」

子ども「はい」

母親「いい返事だね。お母さんも、ごはんをおいしくつくるね」

子ども「うん、ぼくもがんばって宿題するね」

似たことは、仕事の場面でも起こります。たとえば……。

●しがちな例

先輩「あの仕事、少し急いでもらえますか？」

後輩「はい。わかりました」

先輩「それから来週の打ち合わせの準備、まだ？」

後輩「……」

頼んだことと別のことまでいきなり持ち出されると、相手のやる気をそいでしまいます。相手のやる気を引き出すなら、ほめことばを添えて「ありがとう」がよいでしょう。

●よい例

先輩「あの仕事、少し急いでもらえますか？」

後輩「はい。わかりました」

先輩「忙しいのに快く引き受けてくれてありがとう。いつもていねいなので助かるわ。

よろしくお願いします。できれば来週の打ち合わせの準備もお願いできますか」

後輩「はい！」

リクエストを伝える側は、伝えただけで満足してはいけません。リクエストは、相手のやる気を引き出すものでなければ、ひとりよがりで終わってしまいます。イソップ物語の「北風と太陽」のように、相手の心を動かすのは、厳しいことばではなく、あたたかいほめことばなのです。

毎日が幸せになる魔法の「ほめ言葉」
杉山美奈子・著

発行・集英社インターナショナル 発売・集英社
定価 1,000 円（本体）＋税
ISBN978-4-7976-7273-2

ウェブでのご予約・ご注文は [こちらにどうぞ！](#)