　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（法政大学卒産業カウンセラー）

▼第１章 挨拶・社交辞令

・ご苦労さまです

→お疲れさまです

・大変ですね

→仕事が忙しいんですね

・疲れてる？

→元気だった？（プラス方向）

・勉強になりました

→〇〇の話が特に参考になりました

・今日はかわいいですね

→今日も素敵ですね

▼第２章 お願いごと・頼みごと

・このくらいの仕事なら、できるよね？

→この仕事を、あなたにお願したいです

・よろしくお願いします

→この資料を、よろしくお願いします

▼第３章 断り方

・大丈夫です

→わかりました／できません

・今ちょっと忙しいので

→今週は厳しいですが来週でしたら

・できればやりたいのですが

→都合が悪いためできません

・私には無理です

→私にはまだそのスキルがないのでできません

・そのつもりはなかったので

→そういう認識はしていませんでした

＋今後はどのよう確認すればよいですか

・断ってもいいですか？

→こういう理由でお断りしたいです

▼第４章 気遣い

・つまらないものですが

→気持ちばかりですが

・何でも聞いて

→〇〇でわからないことがあれば聞いてください

・これやっといて。あなたならできるよ

→あなたに任せたい。でもわからないことは遠慮なく聞いてね

・それはガッカリですね

→そんなことがあったんですね

・私のことは気にしないでください

→みなさんの意向に合わせます

▼第５章 ほめ方

・さすがだね

→〇〇がよかった、さすがだね

・運がよかったね

→運も実力のうちだからね、

努力が実を結んだね

▼第６章 返事

・要するに何が言いたいの？

→一番言いたいことは何？

・なるほど

→今の話、よくわかりました

・うそでしょう？

→本当ですか？

・そんなことないですよ

→ありがとうございます

▼第７章 自己主張

・それはやめたほうがいい

→私はこういう理由でこうしたほうがいいと思う

・みんながこう言っているから

→私はこう思います

・これは絶対にいいから

→私はいいと思うから試してみて

・私はそんなこと言ってません

→私はこのように認識していました

・私の話をわかって頂けないんですね

→私はこのように理解して頂きたいです

・結局、要するに、こういうことですね？

→こういう理解でいいでしょうか？

▼第８章 注意・叱り方

・なぜ連絡してくれなかったの？

→困っていたから連絡してほしかった

・こうするべきだよね（べき論×）

→こうしてください

・今回のミスはあなたのせいです

→ミスが起きた原因と改善策を教えてください

・こんなミスをして恥ずかしくないの？

→私はこう思うんだけど、どう思う？

・そんなことも知らないの？

→わからないことがあれば教えます

▼第９章 他人との距離

・私も同じだから、わかる

→同じではないけど、分かる気がする

・言ってくれればよかったのに

→力になりたかった。困ったことがあったら連絡してね

・今まで言わなかったけど、そのやり方はやめたほうがいい

→そういうやり方もあるけど、私はこうしたほうがいいと思う

・結果がすべてだからね

→最後までよく頑張ったね

・それは違うでしょう

→そうしたのはどういう思いから？

・私はこうだった

→あなたはそうだったんだね

▼第１０章　聞き方

・何でも言いたいこと言っていいよ

→困っていることはありますか？

・なんとかなるよ

→どうすればいいか考えよう。

応援してるのでぜひ進めてほしいです

・聞いてる？

→今の話でわからない所はないですか？

・そういえば私もこんなことがあって

→ちょっとだけ話してもいい？私の話も思い出したので（話を横取りしない）

・その話、前にも聞きました

→それは〇の話ですね。面白いですよね

▼第１１章　謝罪の仕方

・すみません

→申し訳ございません

・努力はしたのですが、不可抗力で

→申し訳ありませんでした。（まず頭下げ）

実はこういう状況でした（事実のみ伝）

・うっかりしていました

→私の認識不足でした

私の不徳のいたすところです

＋謙虚な姿勢

・大変な思いをさせてしまい、申し訳ありません

→混乱させてしまい、申し訳ありません

・来週、お詫びに伺います

→お詫びに伺いたいので、本日お時間いただけますか？

本来であれば直接お伺いしてお詫び申し上げるべきところ、失礼ではございますがまずはメールにてお詫び申し上げます

・こんなトラブルになるとは思いませんでした

→そこまで重要性を把握できていませんでした。私の認識と考えが甘く関係者の方々にご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした

▼第１２章　ＳＮＳ・メール

・先日もお伝えしましたが

→説明がわかりづらくて失礼しました

・バタバタしていて

→対応が遅れて申し訳ありません

・させていただきます

→いたします

・突然メールをお送りして申し訳ございません（謙遜しすぎ）

→突然のメールで失礼いたします

・ご承知おきください

→ご了承のほどお願い申し上げます

・体調を崩さないようお気をつけ下さい→急に寒くなりましたが、お健やかにお過ごしくださいませ

▼第１３章　マイナス意見

・見かけによらず、すごいね

→それができるなんて、すごいね

▼第１４章　子育て

・だから言ったでしょ

→次からは気をつけようね

・100点とってえらいね

→毎日、勉強を頑張っていたからね

・なんでそんなこともできないの？

→〇〇してほしかった

・言うこと聞かないならママ出てくから

→言うこと聞いてくれないとママつらい

▼第１５章　ハラスメントＮＧワード

・なぜ、やらなかったんだ？なぜ、こうなったんだ？（ﾃﾞﾝｼﾞｬﾗｽ・ｸｴｽﾁｮﾝ）

→まず相手の意向や気持ちを聞くこと

▼おわりに

好意の返報性とは、好意をもって接する相手からは好意的に思われること。しかし、相手にそれを求めることは難しいので、言われて心地よい言葉を自分から

使いましょう。