

第5回

「前にも言ったよね」と冷たく言ってしまった……



失敗からの
「リカバリー
コミュニケーション」
こんなときどうする？

- （正解）相手の理解を妨げている原因を確認しながら改善策を探す
- （失敗）感情のままにイライラをぶつける

「正直なところ」と付け加えながら
“感情”を“思い”に変えて伝える

イライラして人間関係に亀裂が

“わかってもらえない”というのはコミュニケーション上の大きなストレス要因になります。ましてや何度説明しても相手が理解してくれないと、イライラすることもあるでしょう。

そうすると、つい「前にも言ったよね」「何度言ったらわかるの？」などと、感情のままに言葉をぶつけてしまいがちです。

でも、そんなことを言ったところで、解決できることはありません。

むしろ、その冷たい言い方が人間関係

に亀裂を生んで、さらに相手の理解が妨げられてしまうこともあります。

“感情”を“思い”に変えてみる

つい感情的に言葉をぶつけてしまったら、その“感情”を“思い”に変えて伝えることでリカバリーしてみましょう。

「正直なところ」という言葉を使うと、感情を思いに変えやすいのでおすすめです。さらに、最後を“相談”で締めくくると、相手も意見を言いやすくなり、一方的な印象を和らげることができます。

「ちょっとイライラしてごめん。正直

なところ、もう何度も伝えていることなので、覚えてくれていないのが残念。このままではお互いにとって気持ちよくないから、どうしたらもっと理解しやすくなるのか考えよう」というイメージです。

「どうしたらよいと思う？」「念のためもう一度最初から説明したほうがよいかな？」といった言い方もよいですね。

感情を伝えるのは悪いことではありませんが、後先考えずに感情をぶつけても、トラブルや問題を引き起こすだけです。イライラする気持ちを落ち着かせて、思いを言葉にして伝えましょう。



山本 衣奈子 ● E-ComWorks株式会社代表取締役。プレゼンテーションプランナー。独自のコミュニケーション・プレゼンテーション法は、「表現方法が多彩になるだけでなく、モチベーションも上がる」と評判。著書に「『言ってしまった』『やってしまった』をリカバリーするコツ」など。

今月の本棚

生成 AI 時代の人間の生き方は？

人生の大問題と正しく向き合うための認知心理学

今井むつみ著 日経 BP・日本経済新聞出版 990 円（税込）

慶應義塾大学名誉教授の著者による、28 年間続いた認知心理学の授業の最終講義を、加筆修正してまとめた 1 冊。

豊富な図や設問等により有名な心理実験を紹介し、人間の視覚・言語・記憶のいずれもが、脆弱で当てにならないものであることを露わにする。認知は客観性からは程遠く、人間はバイアスにとらわれた生き物であるという。

生成 AI により職業的なアイデンティティや人間の優位性が脅かされつつある現代において、人間

にしかできない生き方とは何か。本書はそんな問いで締めくくられるが、著者の見解は前向きで明るいメッセージだった。



注目の新刊

弁護士に教わる 論理的に短く話す技術

奈良正哉著 池田書店 1,760 円（税込）

本書は、ビジネスにおける話の「面白さ」「短さ」の重要性を強調し、「総論は短く」「まくらで興味をひく」「質問を引き出す」といったポイントを解説する。全編にわたって簡潔に解説されており、著者の豊かな経験談も相まって一気に読める。まさに論理的で端的なノウハウ本だ。

となりの陰謀論

烏谷昌幸著 講談社現代新書 990 円（税込）

某国大統領にまつわる言説に代表される陰謀論は、思いの外たくさん身近にあり、多くの物事に影響を与えていること、陰謀論が政治や社会に与える影響が過小評価されていることなどが指摘されている。意識外で社会や自分が陰謀論にいかにか影響されているかに驚かされる。

折れない心は、言葉でつくる

齋藤孝著 小社刊 1,760 円（税込）

『声に出して読みたい日本語』（草思社）がシリーズ 260 万部を記録した著者による、「言葉で心を守る技術」。SNS、職場、家庭で、心が疲れてしまうその前に、他者の言葉に振り回されず、“自分がつくる言葉”で心を強くする方法を解説。