

よかれと
思って
言ったのに

実は人をモヤツとさせる

Shitsugen
Zukan

失言 図鑑



失言研究所 編

黒川伊保子 解説

sanctuary books

100の気の利いた言葉をかけるより、
たった1回の失言を避けよう

はじめに

失言＝言ってはいけない余計なひとこと

よかれと思って言ったひとことで、場が凍りついた経験はありませんか？

場を盛り上げよう、相手を喜ばそう、元気づけようと思って言ったひとことで、その後の会話がまったく弾まなくなったり、突然相手の顔が曇ったり。

ちよつとつらいけど、そのときのことを思い出してみてください。

会話の中で、何かしらの「実は人をモヤツとさせる余計なひとこと」を言ってしまったってはいませんか？ 何気ないあなたの発言が、相手をイラツとさせたり、悲しませたりしたのかもしれない。

今回、私たちが調査したアンケートでは、「他人にうつかり余計なことを言ってしまった後悔した経験はありますか？」という質問に、94.3%の人が「ある」と回答しています（209名対象、20代～80代の男女／サンクチュアリ出版調べ）。

ほとんどの人が、自分が発した言葉に後悔した経験があるのです。

「語彙力」や「コミュニケーション力」より大切なこと

社会人が備えるべきスキルとして、「語彙力」「コミュニケーション力」がよく挙げられます。たくさん本を読んだり、動画を見たりして、それらのスキルを伸ばす努力をしている人も多いでしょう。

それなのに、なぜか職場の人間関係がよくなるらない、部下や顧客と信頼関係が築けない、妻や夫を怒らせてしまおう、友人付き合いがうまくいかない……とお悩みの場合、もしかすると、語彙力やコミュニケーション力を磨く以前の「失言」に原因があるのかも。

実は、円満な人間関係を築くには、1000個の気の利いた言葉をかけるより、人をモヤッとさせる失言をうまく避けることのほうが大切なんです。

逆に言うと、1回の失言が命とりになることもあるということ。たったひとつの失言で表舞台から消えていった政治家や芸能人がいるように、どれだけ丁寧に築き上げた関係も、1回の「モヤツと発言」でヒビが入るところか、あつという間に崩れてしまうことすらあるのです。

「運がよかったね」「スタイルいいよね」「疲れてる？」

「私もわかるよ」「大したことないよ」「バタバタしていて」

会話を盛り上げよう、相手を喜ばせようとするのはとてもすてきなこと。

それなのに、よかれと思って言ったささいなひとことが、知らず知らずのうちに不快感を与えたり、人を傷つけたりしてしまうだなんて、なんだかもったいないですよね。

「なんか嫌だったな……」と相手をモヤモヤさせない言い方とは

私たち失言研究所は、話し方や伝え方の数々のベストセラー書籍を手がけてきたライター・編集者ら言葉のプロたちが研究員となり構成しています。今回300人以上に取材をし、どんなシチュエーションで失言が生まれ、それがどのように人をモヤツとさせているのかを徹底的にリサーチしました。

研究してみてわかったのは、失言は、思った以上にたくさん世の中に隠れているということ。ささいなひとことが人を傷つけ、傷とまではいかなくとも「さっきの会話、なんだか嫌だったな……」という言葉にならないモヤモヤを日夜生み出しているのです。

一方で、人から好かれる人、信頼されている人は、同じシチュエーションでも嫌味のないフレーズに自然と言い換えていることがわかりました。

「運がよかったね」ではなく、「よくがんばったね」

「スタイルいいよね」ではなく、「スラッとしていいね」

「疲れてる？」ではなく、「何か手伝えることある？」

「私もわかるよ」ではなく、「話を聞かせて」

「大したことないよ」ではなく、「何か不安なことある？」

「バタバタしていて」ではなく、「遅くなってごめんなさい」

「寄り添ってくれてありがとう」「ほめられてうれしい」というポジティブな気分になれる、すてきな言い回し。こんな言い方が自然にできるようになれば、相手をモヤツとさせることはなくなるでしょう。

本書では、私たちが集めた1000の失言を紹介します。それに対するすてきな別の言い方も添えますので、ぜひ参考にしてください。

うっかり失言を防ぎ、コミュニケーション上の無駄な失点をなくすことで、あなた本来の魅力が周りに伝わりやすくなるでしょう。それが、人から好かれ、信頼される人になるための近道です。

失言ってなんだろう？

この本での失言とは、「言わなくていいことを、うっかり言ってしまうこと」。

2000年代以降、ハラスメントという概念が世の中に浸透し、明らかに誰かを傷つけるような発言は避けるのが常識となりました。

ところが、「傷つけよう」と意図して発せられた言葉ではないのに、それどころか「場を盛り上げよう」「相手を励まそう」と思ってたはずなのに、なぜだか受け手をモヤモヤさせてしまう言葉——失言は、日常のコミュニケーションにまだまだ潜んでいます。

こうした失言は、相手の心をえぐるほどの攻撃力はありませんが、心にチクツと刺さるトゲとなり、私たちの円滑なコミュニケーションを阻む要因となっています。

そこで私たちは失言の実態を知るべく、300人に取材を敢行。100の失言を以下の4つの視点で集めました。

① **よかれと思って言ったはずが、裏目に出た言葉**

本書では、「明らかな意地悪発言」や、「傷つけるために放った嫌味」は失言としてカウントしていません。

最も気をつけるべきは、思いやりやさしさから発したはずの言葉が、なぜか裏目に出てしまうパターンです。たとえば、

・共感を示す「わかります」が、「わかるわけないよね」という反感を買う
・励ますつもり「よくあるよね」が、「私の悩みは大したことないってこと!？」と受けとられる

・心配でかけた「大丈夫？」の言葉が、「私の仕事ぶりが頼りないってこと？」と相手のやる気を削ぐ結果に

これらはコミュニケーションを円滑にするはずが、かえって逆効果になる。〝もったいない〟失言と言えます。

② 決めつけの言葉

多様性が尊重され、価値観は人それぞれだという考えが世の中に浸透した今、発言者の価値観による「ジャッジ」が含まれる言葉も失言になりえます。たとえば、

- ・「女の子を育てるのはラクそう」
- ・「サッカーやっていたなんて意外!」
- ・「アルバイトのままにいるなんてもったいないくない?」

失言ってなんだろう?

これらは相手をほめているようにも聞こえますが、言う側の価値観＝決めつけがにじみ出ている発言です。相手は、自分の価値観や存在意義を損なわれたように感じてしまうでしょう。

③ 配慮に欠ける言葉

たとえ悪意がなくても、相手の気持ちを想像しきれていない発言も失言となります。たとえば、

・無責任に返事を先延ばしする「行けたら行きます！」

・忙しいことの言い訳「バタバタしていて」

・年齢を重ねていることを先回りして自虐する「おばさんだから！」

これらの発言は、言われた側の気持ちをまったく考慮できていません。言いたいことを言うだけで自分だけがラクになることで、相手にモヤモヤを引き受けさせています。

④ 最近違和感を覚える人が増えた言葉

ここ10年あまりで、人を外見だけで判断することや、性別に関する発言はすっかりNGとなりました。「美人」や「やせた?」、また「女性らしい」「男性らしい」も、ひと昔前までは定番のほめ言葉でしたが、今は違和感を覚える人が多く、言わないほうがいいワードの筆頭です。

本書の使い方

300人を取材して集めた100の失言について、「言いがちレベル」「解説」「言うならこっち」「失言メーター」の4つの角度から分析しています。

解説を読んで失言が起こるメカニズムを知り、言い換えワード「言うならこっち」をボキャブラリーに追加することで失言防止に役立ててください。

「言いがちレベル」は100点満点。高ければ高いほど、無意識のうちにうっかり言いがちなので気をつける必要があります。

また、本書は「失言を言われた側」の気持ちにもフォーカス。「イライラ」「モヤモヤ」「悲しい」「恥ずかしい」「シンプルに失礼」の5項目を、「失言メーター」として可視化しました。うっかり失言に気をつける際の参考にしてください。

なお、本書を即座に日常のコミュニケーションに役立てようとしなくてもOK。「あの人、よくこれ言ってるな……」「私も言っちゃってるかも」など、まずは“あるある”ネタとして楽しんでいただくのもおすすめです。



失言研究所って？

話し方や伝え方に関する数々のベストセラー書籍を手がけてきた、ライターや編集者ら“言葉のプロ”の研究者によって構成。これまでに300人以上に取材をし、どんなシチュエーションで失言が生まれ、それがどのように人をモヤッとさせるのかを徹底的にリサーチ。「言い換えるならどんな言葉が適切か」までを考え、コミュニケーションのブラッシュアップに余念がない。日常に潜む失言を誰かが見つけてくるたびに議論が止まらなくなり、会議が長引きがちなのが課題。

体型や性別、内面も含め、その人の個性にかかわることを他人がひとくくりにして言語化する
ることをよく思わない人が増えているのでしよう。「明るいね」「コミュニケーション力高いね」
なども、ストレートなほめ言葉として受けとられにくくなっています。



第1章

あいづちの言葉

はじめに

失言ってなんだろう？

1 共感を示したいとき **たしかに**

2 話を展開させたいとき **それこそ**

3 理解を示したいとき **はい、はい、はい**

4 理解を示したいとき **なるほど**

5 相手をほめたいとき **いいなあ**

6 驚いたとき **うそ!?**

7 話を展開させたいとき **私なんて**

8 相手をほめたいとき **ズルい!**

9 答えがわからないとき **さあ?**

10 なじみのない話題のとき **知らないです**

失言研究コラム① 失言じゃないけど……なんだかモヤモヤする言葉

第2章

11 雑談をするとき **最近、どうですか？**

12 自分好みの話題をとり上げるとき **〇〇って知らないですか？**

13 自分の意見を言うとき **普通は〇〇**



日常会話の言葉

| | | | |
|----|--------------|--------------------|----|
| 14 | 感謝を伝えるとき | わざわざありがとうございます | 48 |
| 15 | 話を聞くととき | その話、前に聞きました | 50 |
| 16 | 雑談をするとき | おもしろい話があるんですが | 52 |
| 17 | 土産を渡すとき | お口に合うかわかりませんが | 54 |
| 18 | 雑談をするとき | 暑さヤバいですね | 56 |
| 19 | 様子をうかがうとき | がんばってる？ | 58 |
| 20 | 様子をうかがうとき | 仕事大丈夫？ | 60 |
| 21 | 約束をするとき | 今のところは大丈夫です | 62 |
| 22 | 約束をするとき | 行けたら行きます | 64 |
| 23 | 秘密を共有したいとき | ここだけの話 | 66 |
| 24 | 感想を伝えるとき | 参考になりました | 68 |
| 25 | 相手のことを知りたいとき | 趣味は？ | 70 |
| 26 | 相手のことを知りたいとき | (パートナーとの)出会いは？ | 72 |
| 27 | 呼びかけるとき | (お店の人などに)すみません！ | 74 |
| 28 | 呼びかけるとき | (お店の人などに)お兄さん、お姉さん | 76 |



第3章

ほめる言葉

46 45 44 43 42 41 40 39 38 37 36 35 34 33 32 31 30 29

行動をほめるとき **さすが**

感想を伝えるとき **すばらしい**

キャラクターをほめるとき **明るいね**

キャラクターをほめるとき **コミュ力高いよね**

行動をほめるとき **運がいいね**

感想を伝えるとき **上手!**

キャラクターをほめるとき **かわいい**

変化に気づいたとき **やせた?**

年齢を聞いたとき **若い!**

見た目をほめるとき **スタイルいいよね**

見た目をほめるとき **美人だよ**

見た目をほめるとき **美人アスリート、美人作家**

見た目をほめるとき **色気あるよね**

見た目をほめるとき **メイク上手だね**

変化に気づいたとき **髪切った?**

変化に気づいたとき **新しい服?**

持ち物をほめるとき **流行ってるよね**

変化に気づいたとき **今日どこか行くの?**



第4章

やさしさ・励ましの言葉

60 59 58 57 56 55 54 53 52 51 50 49 48 47

失言研究コラム③ 言葉以外にもモヤモヤの原因に!? 「態度編」

心配しているとき 大丈夫?

心配しているとき 疲れてる?

心配しているとき 大変そうだね

共感を示したいとき わかります

驚きを示したいとき 意外だね

励ましたいとき がんばって

励ましたいとき もつたいないよ

励ましたいとき 私の場合は

提案したいとき おすすめ!

励ましたいとき 幸せになってね

励ましたいとき よくあるよね

気を利かせたいとき ○○してあげて

励ましたいとき 大したことないよ

気を利かせたいとき あわてなくて大丈夫だよ

失言研究コラム④ 距離感、間違っていますか?



第5章

お願い・断りの言葉

76 75 74 73 72 71 70 69 68 67 66 65 64 63 62 61

誘いたいとき **この日空いていますか？**

相談したいとき **ちょっとお時間いいですか？**

相談したいとき **〇〇してもよろしいでしょうか**

相談したいとき **させていただきます**

お願いするとき **何卒よろしくお願い申し上げます**

連絡が空いたことをわびるとき **バタバタしていて**

相手の厚意を断りたいとき **けっこうです**

相手の厚意を断りたいとき **大丈夫です**

相手の厚意を受け入れるとき **恐れ入ります**

思い違いがあったとき **誤解です**

謝罪されたとき **気にしないでください**

依頼を断りたいとき **今は忙しいです**

すでに知っている話題のとき **知っています**

提案したいとき **嫌いなので、ダメなので**

提案したいとき **前の職場では**

依頼を断りたいとき **無理です**

失言研究コラム⑤

礼儀正しすぎるのもつらい!?



第7章 自虐の言葉

90 89 88 87 86

- 90 自分を知ってもらおうとき **もう〇歳でヤバイ**
- 89 うまく会話が続かないとき **人見知りなんで**
- 88 自分を知ってもらおうとき **最近、太って**
- 87 自分を知ってもらおうとき **〇〇卒なんで大したことないです**
- 86 自分を知ってもらおうとき **田舎者で**

206 204 202 200 198



第6章 育児の言葉

85 84 83 82 81 80 79 78 77

- 85 妊婦さんに話しかけるとき **お腹大きくなったね**
- 84 出産をねぎらいたいとき **ママに見えない！ 産後に見えない！**
- 83 出産をねぎらいたいとき **自然？ 無痛？**
- 82 赤ちゃんをほめたいとき **大きいね 小さいね**
- 81 子育てについて話すとき **(男の子は)大変そう**
- 80 子育てについて話すとき **(女の子は)ラクそう**
- 79 子育てについて話すとき **かわいそう**
- 78 子育てについて話すとき **仕事のほうがラク**
- 77 子育てについて話すとき **〇歳からラクになるよ**

失言研究コラム⑥ 「いい質問」ってなんだろう

196 194 192 190 188 186 184 182 180 178



第8章 ジャッジする言葉

93 92 91

お金の話題になったとき **お金がなくて**

自信がないとき **私なんか**

自分のことを知ってもらおうとき **おばさん(おじさん)だからさ!**

失言研究コラム⑦ 失言したくなければ、「普通の話」をしよう

214 212 210 208

100 99 98 97 96 95 94

異性について話すとき **女の人って○○、男の人って○○**

住んでいるところについて話すとき **家遠いよね**

職業について話すとき **安定してそうだね**

相手の属性について話すとき

○型って(○座って)まじめそうだね

相手の属性について話すとき **イエベっぽいよね**

世代について話すとき **○○世代って**

相手の見た目について話すとき **○○に似てるよね**

おわりに

解説 黒川伊保子

編者・解説者プロフィール

237 232 228 227 226 224 222 220 218 216

第1章

Shitsugen
Zukan

あいづち の言葉



失言かも

たしかに

相手の話を肯定し、「聞いてますよ」感も出せる便利な共感ワード。使いすぎてしまうとモヤモヤの元。

!!!
言うならこっち

たしかに、
そうなんです



第1章

あいづちの言葉

あいづちを打つときに使いがちな「たしかに」。相手の話を肯定したうえで、しっかり聞いている感じも出すことができる便利なワードです。あいづちのほとんどが「たしかに」になっている人もいるほど。

しかし、あまりにも連続して使いすぎると、話の内容を理解しているか、していないかにかかわらず、「とりあえずうなずいている感」が出てしまいます。「え？ ほんとにそう思ってる？」と相手をイラ立たせてしまうかも。

ご存じだとは思いますが、「たしかに（確かに）」とは、「確実に」の意味。話の中で、本当に「そのとおりだ！」と思うときだけ、アクセントとして使いましょう。目上の人を使う場合は、「たしかに」単体ではなく、「そうですねですね」「おっしゃるとおりですね」などの言葉を後ろに添えるといいですね。



「たしかにたしかに」と2回続けて言うとテキトー感、うわの空感も倍増じゃ。

