

クッション言葉

令和3年7月
立川女子高等学校
カウンセラーだより裏面

クッション言葉とは、相手をお願いをしたり、相手のお願いを断ったり、相手の意見に反論する時に、始めや最後につける言葉のことです。言葉と言葉の間に入れることもあります。

相手をお願いをする時、いきなり「〇〇してくれる？」と言うと、場合によっては相手が嫌な気持ちになることがあります。そういう時、最初に「ごめん」や「悪いんだけど」とか「お願いがあるんだけど」と言ってから本題に入ると、こちらの言いたいことが柔らかい印象になります。例えばお友達に待っていて欲しい時に「待ってて」と言うより、「ごめん。待ってて」とか「悪いんだけど待っててもらえる？」という言い方にした方が、柔らかい印象になります。最初に「ちょっと今話せる？」とか「ちょっといい？」等と前置きするものクッション言葉の1つです。



相手のお願いを断る時も、クッション言葉を入れながら断ると、相手の気持ちが傷つなくて済みます。例えば「〇〇してもらえる？」とお願いされた時に、いきなり「それは出来ません」と言ってしまうよりも「残念だけど、それは出来ないの。ごめんね」とクッション言葉を入れてみると印象が変わることがわかります。断られた相手からみれば、お願いは聞いてもらえなかったけど、自分のことを思いやってくれた、という印象になります。

このように、「残念だけど」「申し訳ないんだけど」等とクッション言葉を最初につけると、断られた時のショックが少なくて済みます。



相手のお願いを断る時には「明日までには無理だよ」と断るよりも「申し訳ないんだけど、明日までだとちょっと無理だと思う。ごめんね」とクッション言葉を入れて断る方が、罪悪感が減るという効果があることがわかっています。「明日までは無理なんだけど、あさってまでだったら大丈夫だと思うけど、どう？」等と、代替りの案を提案すると、より一層、相手との信頼感が増すようです。

クッション言葉を入れることは、自分のためにもなります。「明日までに、これやって欲しいの」と、用件だけを伝えるよりも「忙しいのに悪いんだけど、明日までに、これお願い出来る？」と言った方が、お願いを聞いてもらえる可能性が高くなることがわかっています。

クッション言葉を上手に使うと、相手のためにも自分のためにもなります。嫌な気持ちになることが減るので、コミュニケーションが上手になりますし、相手との信頼関係を築くことが出来るようになっていきます。

