

## 『無意識の否定語』

### 人間関係を傷つける

私たちの言葉は、  
肯定形より否定形が6倍多いと言われています。

天気一つとっても、  
「今日は暑くて嫌だな〜」  
「今日は雨か、ついてないや」  
等々。

たとえば、  
あなたが同僚と話している場面を想像してみてください。  
あなたが話しかけたことに対する同僚の反応は以下だとしましょう。

#### 【会話例①】

あなた：  
「お得意様感謝デーとして、ミニコンサートを開くなんてどうかな？」  
同 僚：  
「以前も似たようなことをやったけど、イマイチだったよね」

#### 【会話例②】

あなた：  
「今年の夏は目標達成したいよね」  
同 僚：  
「いや〜、厳しいと思うよ」

同僚が言っていることが正しいかどうかは別にして、  
このような会話は面白くないですね。  
否定言葉が多い相手との会話は、楽しくはないのです。

あなたの周りにも相手の意見を  
「すぐ否定する」  
という人はいませんか？

このような人は否定が習慣となっているのかもしれませんが。

自分ではわかりません。  
長年、無意識、無自覚に否定する思考のパターンを繰り返した結果、  
習慣となり、やがて  
“性格”とう強固なものになります。

### 人間の行動の9割は無意識

「私は違う」と思った方も安心はできません。  
なぜなら、人間の行動の9割は無意識と言われているからです。  
いちいち考えて行動しているわけではないのです。

たとえば、以下に答えてみましょう。

- ・ 歩くときの最初の一步はどちらの足から？
- ・ まばたきは何回？
- ・ 今、〇〇さんと話した時間は何分？
- ・ 使った語彙の数は？

わかりませんよね。

とすると、  
私たちも相手の意見を否定する否定癖が  
付いてしまっている可能性もあるのです。  
何しろ9割が無意識なのですから。

まずは、  
自分に否定癖がないか自分の言葉に注意を払いましょう。  
「無意識から意識へ」です。

### フォロー言葉でリカバリー

次に否定形の予防法を覚えて使ってみましょう。簡単です。

もし、自分が相手の意見を否定してしまうような事を言ってしまったら、すかさずフォロー言葉を入れればいいのです。

#### 【会話例①】

上司：「お得意様感謝デーとして、ミニコンサートを開くなんてどうかな？」

あなた：「以前も似たようなことやったけど、イマイチだったじゃないですか」

⇒ここで一呼吸置いて

あなた：「でも今回は工夫をして、盛り上がる方法を考えましょう」

#### 【会話例②】

上司：

「今年の夏は目標達成したいよね」

あなた：「いや～、厳しいのではないのでしょうか」

⇒「シマッタ！」と思っても、ここで一呼吸置き、

あなた：「でも、何とか頑張りましょう！」

つまり、否定語を言ってしまうと、その後フォローの言葉を言えばよいのです。

先日シャツ売り場で目撃したケースです。

お客様：

「このブルーのシャツ、Sサイズはありますか？」

スタッフ：

「今在庫を切らしています。そこにあるだけです」

お客様：

「あ、そうなの…」

在庫を切らしているのは事実でしょう。  
仮にフォロー言葉を入れるとしたら以下ようになります。

**【フォロー言葉例①】**

「よろしければ、お取り寄せ致しましょうか？」

**【フォロー言葉例②】**

「もしよろしければ、こちらのオレンジはいかがでしょう？」

フォロー言葉を入れることで、  
お客様の不快が、快に変わるのです。

否定語は、あふれています。

「ありません」

「できません」

「分かりません」

「違います」

「そんなことはありません」

「そうおっしゃいますが」

「しかし」

「でも」

等々です。

人間は、誰だって人に否定されたくありません。

否定形を排除し、

お客様との関係を深め、

気持ちを Happy にしてさしあげましょう。