



お願いスタイルで

不平不満ではなく、「申し訳ありませんが、お宅のワンちゃん…が…。できればこうしてもらえると助かります」と、お願いスタイルにするのは有効な方法。

Make a Request

Instead of complaining, it is better to convey your feelings in the form of a request: "I'm sorry to bother you, but your dog is Could you please ~?"

自分の非のように言う

「もしかしら私の勘違いかもしれませんが」「言い方がいけなかったのかもしれませんが」「誤解があったらごめんなさい」と、いったん自分の非のように言うと、相手も受け入れやすくなります。

Show Willingness to Acknowledge Blame

Your complaints will be accepted more easily if you blame yourself as well. Say, "I'm sorry if I misunderstood" or "I'm sorry if I have caused a misunderstanding."

苦情で終わりにしない

苦情を伝えたあとに、「聞いていただいて、ありがとうございます」など、プラスのニュアンスで会話を終えましょう。

Don't Finish a Conversation with a Complaint

After complaining, adding "thank you for your understanding" will help to end the conversation positively.

同じ言い方は3回まで

何度かクレームをつけても改善されないときは、あなたの伝え方に問題がある可能性も。同じ苦情の言い方は3回までと考えましょう。たとえば、「遅刻をしないで」ならば、「5分前には集合しよう」というように。

Do Not Repeat the Same Complaint

When nothing has changed after repeated requests, there is a possibility that your complaint was not clear enough. Avoid making the same complaint more than three times. For example, say, "Let's meet five minutes prior to the time we agreed on" if "Don't be late every time" doesn't seem to work.

ケンカをしてしまったとき

What to Do After an Argument

友だちでいたい気持ちを伝える

「気分を悪くさせてしまってごめんなさい」「ごめん。本当は仲直りしたいんだ」「仲直りのチャンスをください」などと謝って、これからも良好な関係のままでいたいという意味を伝えるのが大事。

Making Up with a Friend

It is important to tell the person that you want to stay friends with. Apologize and say, "I'm sorry I upset you," "I'm sorry. I still want to be your friend" or "Can you give me another chance?"

怒る前に謝る

「いいかげんにしてよ!」「うるさい」「しつこい」「あなただって」という言い方はNG。怒っている相手に対しては、「なに怒ってんの?」ではなく、「怒らせてしまってごめんなさい」。

Apologize Before Getting Angry

"Give me a break!" "Shut up!" "You're so annoying" and "Who are you to say that?" are all ineffective in an argument. If the person is angry, say, "I'm sorry to have upset you" instead of "What are you upset about?"



過去のことは持ち出さない

「あの時だって…」 「いつも」などと、過去のことを持ち出すと、「(この人は) ずっと根に持ってたんだ」と、誤解されかねません。

Don't Rake Up the Past

Saying "You did the same thing before..." or "You always say that..." may make the person think you hold grudges forever.

ケンカが、かなりこじれてしまったら

信頼できる第三者に協力を求める方法も。そのときは、自分の意見だけを言わずに、状況を客観的に説明して。

When an Argument Gets Complicated

It is a good idea to seek a third party's neutral opinion. Explain the situation as objectively as possible.

怒りで席を立つのは反則

「帰る!」と感情的にならないこと。「話すのもイヤ」だとしても、会話を続けることで相手の真意を探って。

Don't Walk Away

Don't get too emotional as to walk away in the middle of an argument. Try to listen and understand.





恋人、家族とケンカしてしまったら

意地を張らずに「謝る」ことも大事ですが、「言い合う」という方法も。言い合うと、お互いの本音がわかり、逆に関係が深まることも。ただし、言い合うときには、「言葉の数や、声の勢いで相手を負かさない」を心がけて。

Fighting with a Boyfriend / Girlfriend or Family Member

Sincere apologies are always important, but exchanging your true feelings with someone very close can at times deepen the relationship. Still, be careful not to say too much.

友人とケンカしてしまったら

「ごめんね」をできるだけ早く言うこと。時間が経てば経つほど謝りにくくなってしまいます。相手が悪かったとしても、まず「ごめんね」を言うことで、話し合うきっかけが生まれます。

Fighting with a Friend

Tell your friend you're sorry as soon as possible. It gets more difficult to apologize with time. Even if it may not be totally your fault, create a chance to talk by apologizing.



オフィスの仲間とケンカしてしまったら

相談するつもりで社内の第三者に話してしまうこともあります。かえってこじれてしまうことも。「ごめんね。仲直りしたいから、ふたりで話す時間をもらえる?」と、まずは、仲直りする場面をつくることを提案しましょう。

Fighting with a Colleague

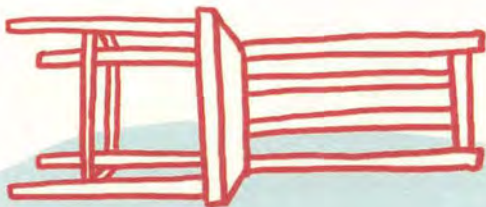
It is not always a good idea to consult a third person in the office, because that sometimes makes matters even more complicated. Talk to your colleague and tell him that you want to reconcile.

自分の気持ちを伝えるのはあとから

話し合う場合、まずは、「相手がどんな気持ちだったのか、どう思ったのか」などを聞きだしましょう。自分の感じたことを伝えるのは、そのあとで。

Always Listen

When you exchange thoughts, listen to the other person before expressing your feelings.



謝る、許す

Giving and Accepting Apologies

謝られたときに、許す行為を無理なくスマートに行うことによって、より親しくなれることも。「許す」は、災い転じて福となす、絶好のチャンスです。

「許す」の基本

謝る側には、引け目や不安があるものです。絶妙のタイミングで、あっさり許せる自分をアピールしたいもの。

Accepting an apology could quickly deepen your relationship with others. In this way, the act of forgiving will be a great opportunity to turn bad into good.

Basics of Forgiving

An apology is normally accompanied with a certain degree of anxiety. Accept the apology simply and readily.



● 印象よく「許し」を伝える言葉

Useful Phrases When Accepting Apologies

「どうか気になさらないでください」

「こんなに気を遣っていただいてこちらこそ悪いわ。ありがとう」

「よくあることよ。悪気があったわけじゃないことはよくわかっているから」

"Please don't worry about it."

"You didn't have to go to all that trouble for me. Thank you."

"I know you didn't mean it. It just happened."

許す行為は、誰に対しても平等に

「～さんだから」という表現は、ほかでは有効ですが、「許す」ときには微妙なことも。特に第三者が聞いている場合は、「××さん、あなただから特別に許す」と言ってしまうのは、ほかの人では許さないという不公平感を生むことも。

Forgive People Equally

Saying "I forgive you just because it's you" in front of a third party would give off the impression that you are unfair.

あやまる側の人格を全否定しない

あなたが悪い人ではないことは十分にわかっている、ということを強調する。また、一度許したら(許してもらったら)、お互いに蒸し返さない。

Don't Make Disparaging Remarks

It is important to let the person know that you don't think him a bad person. It is also important not to bring up old issues from the past.

「○○してくれたら許す」とは、基本的には言わない

許す側が優位な立場だからといって、余計な行為を強要したり、条件をつけたりしないこと。ただし、夫婦や恋人などの間柄であったり、冗談になる内容であれば、OKな場合も。

Don't Attach Strings

Do not list conditions when forgiving someone, except perhaps with a spouse or family member or when it will be understood as a joke.

text by Fuhito Shimoyama

沈黙を埋めるには Filling Awkward Silences

Any plans for
the weekend?

沈黙に耐えられる人と耐えられない人がいる。日本でもアメリカでもその辺りの事情は同じようだ。会社や家のエレベーターでちょっと知っている程度の人と2人きりで乗り合わせたとき、気まずい沈黙を埋めるために、アメリカと日本ではそれぞれ何が話題にされるだろう。日本なら無難に「暑いですねえ」「やっと涼しくなりましたねえ」などと天気を話題にすることが多い。「涼しくなった」という事実のみを話し、そこから週末の天気の確認など、あたりさわりのない話からも意外に話題は膨らむものだ。ところがニューヨークのエレベーターだったら、事情はちょっと異なる。「暑いですねえ」など「そうですね」で終わる話より、もっと個人的なことを話題にするだろう。「週末はどうだった?」「その赤いセーター素敵ね」など、個人的だけど表面的な質問で時間を稼ぐ。私がアメリカで暮らし始めた頃、時々見かける程度の知り合いにエレベーターの中でいきなり「週末は何をするの?」と聞かれてぎょっとしたのを覚えている。誘われているのかと戸惑ったりもした。しかしこれは「挨拶程度の心地よい会話」に過ぎず、何をするかを聞いたとしても、誰と、など詳しいことを詮索する気などさらさらない。相手にとっても沈黙から逃れたいゆえの会話なのである。

There are two types of people: those who can handle awkward silences and those who can't. Most people, though, probably fall into the second category and inevitably find themselves trying to fill an awkward silence during a short elevator ride with an acquaintance. That's true of Japanese and Americans alike. The difference is not in the awkwardness but in the filling. In Japan, the filling tends to be restricted to innocuous comments about the weather, like "Hot day, isn't it?" or "It's finally gotten cooler, hasn't it?" These will lead to more harmless, yet useful, chit-chat about the weekend's weather forecast. By contrast, in a New York elevator, people will go beyond the weather and inquire about the personal. "How was your weekend?" or "I like your sweater" are two types of filling that could be faux-pas in Japan. Shortly after I moved to New York, I shared an elevator with a nodding acquaintance in my building. Suddenly, he said, "What are you doing this weekend? Any plans?" I was taken aback and thought maybe he was asking me out. But then I realized he wasn't prying into my private life, but just trying to fill an awkward silence.

