

『心が通じるメッセージの書き方』

著作権について

『心が通じるメッセージの書き方』（以下、本書と表記）は、著作権法で保護されている著作物です。本書の使用につきましては、以下の点にご注意ください。

本書の著作権は金田秀子にあります。

金田秀子の書面による事前許可なく、本書の一部または全部をあらゆるデータ蓄積手段（印刷物、電子ファイル、ビデオ、テープレコーダー等）により複製、流用および転載、転売することを硬く禁じます。

《もくじ》

はじめに	3
あなたのメッセージ、伝わってますか？	4
省略ってどういうこと？	5
文章のコミュニケーションってどんなもの？	7
あなたのメールには何が省略されている？	10
どうして省略は起きる？	15
省略を防ぐために	17
それでも省略は起こる	19

《はじめに》

こんにちは、金田秀子です。

メールや LINE は非常に便利なツールです。けれども、日本語が読み書きできれば誰でもちゃんとしたやり取りができるというものではありません。使い方によってはすれ違いを引き起こしてしまう大変危険なものです。

些細な気持ちで送ったメッセージで相手を怒らせてしまったとか、自分の意図したものとは違う受け取られ方をしてしまったなんてこと、ありますよね。

メッセージにはコツがあります。それを知っているのと知らないのとでは、コミュニケーションに大きな差が出ます。

今回は、すれ違いの原因のひとつ「省略」に焦点を当てて、どうすればきちんと自分が伝えたい内容を相手に伝えられるかを説明していきます。

《あなたのメッセージ、伝わってますか？》

あなたの周りに、会って話すとよくしゃべるのに、メールや LINE で送られてくるメッセージは簡素な文章になる人はいませんか？

対面したときの印象とメッセージの印象が正反対、ということは少なくありません。おしゃべりな人から簡素なメッセージが送られてくると、そっけないと感じたり、怒っているのかと不安になってしまいます。

あなたはのでしょうか？

あなたのメッセージは、旦那さんにどんな印象を与えているのでしょうか？

今一度、振り返ってみてください。

もしかしたら、旦那さんはあなたのメッセージを読んで、そっけないとか、怒ってるのかな？なんて思っているかもしれません。あなたが深く考えずに何気なく送ったメッセージが、旦那さんに正しく理解してもらえず、逆に旦那さんを不機嫌にさせてしまったりしたら、それは本当にもったいないことです。

こんな人は注意してください。

- ・話をするのは好きだけどケータイで文章を打つのはめんどろ
- ・メッセージを打つのに時間をかけたくない
- ・会話の切り替えがはやい
- ・書いたメッセージは見返さずに送信する

メッセージを打つのはしゃべることよりも圧倒的に時間も手間もかかります。上記に当てはまる人は、その時間や手間を短縮しようとして無意識に簡素なメッセージを送ってしまいがちです。

そうやって書いたメッセージは、あなたが伝えたいことを伝えられていますか？

簡素すぎるメッセージはコミュニケーションの「すれ違い」を引き起こします。

そして、その簡素すぎるメッセージの原因が「省略」です。自分が送ったメッセージに何が省略されているかを紐解いていくと、きちんと伝えたいことが伝えられるメッセージを書けるようになりますよ。

《省略ってどういうこと？》

メールや LINE のメッセージで省略をしてしまうと、なぜすれ違いが起こるのでしょうか？

それは、「書かないと伝わらないことが文章に書かれていない」からです。

例えば、とある家庭のワンシーン。奥さんが夕飯の準備をしていて醤油が足りないことに気がつきました。作っているのは醤油がないと作れない料理ですが、かといって今から自分が買いに行く時間はありません。奥さんはどうしようと少し困りましたが、いいアイデアを思いつきました。いつもこの時間は旦那さんが帰宅途中なので、買ってきてもらえばいいのです。

そして、こんなメッセージを送ります。

「帰りにお醤油買ってきて」

このメッセージは、省略が起きてしまっています。今すぐに醤油が欲しいという緊急性もありませんし、自分が買いにいけない理由も書かれていません。どんな醤油がほしいのかも説明不足です。

これでは、旦那さんが醤油を買ってきてくれたとしても、遅く帰ってしまうかもしれませんし、ほしいものと違う醤油を買ってしまうかもしれません。料理など、手が離せない作業をしているときにはつついメッセージの内容も簡略化されてしまいますが、それで伝えなければいけない情報を伝えられなかったら、本末転倒です。

もうひとつ例をあげます。

ある日、旦那さんが次の日曜日に映画を見にいこうとメッセージで提案してくれました。

「今度の日曜日、久しぶりに映画でもみようか。○○○って映画見たいんだ」

奥さんは喜びます。というのも、その映画はついこの間友達が面白かったとすすめてくれたもので、自分も見たいと思っていたものだからです。今からわくわくしてしまうほどに楽しみに感じましたが、書いた返事はこうでした。

「うん、いいよ、わかった」

これも省略されてしまっています。奥さんは楽しみでわくわくしているのに、それを伝える部分がありません。

これでは旦那さんは、奥さんがその映画を見たくて行くのか、ただ自分に付き合ってくれるだけなのかわかりません。「いいって言ってくれてるけど本当は映画なんて見たくないんじゃないのか？」なんて思ってしまうかもしれません。

省略が起こると、自分が伝えたいことが相手に伝わりません。そして、省略が起こっているメッセージを送るとき、送り手はそれに気づいておらず、自分の伝えたいことは全て伝わっていると思っています。「帰りにお醤油買ってきて」というメッセージで、今作っている料理に必要なだということも伝わっていると思えますし、「うん、いいよ、わかった」というメッセージで自分の楽しみな気持ちを伝えることができていると思っています。

そこから起こるのがすれ違いです。

相手が確認の問いかけをしてくれればすれ違いは防げるかもしれません。けれども、できれば自分のメッセージ中の原因は自分を取り除きたいですね。省略をしないメッセージの書き方を覚えれば、伝えたい情報を相手にもっと的確に伝えられるようになり、すれ違いを防げるようになります。

《 文章のコミュニケーションってどんなもの？ 》

省略の説明をする前に、まず対面して話すときと文章でコミュニケーションを取るときの違いを説明しましょう。

普段、人と人が対面してコミュニケーションを行うとき、仕草や表情や口調など、話しの内容以外の情報もコミュニケーションの一環として含まれます。文章のやりとりの場合、文章以外の要素は伝わりません。気持ちをこめて「ありがとう」と書いても、適当に「ありがとう」と書いても、どちらも「ありがとう」になってしまいます。

じゃあ、どうすればいいでしょうか？

大事なのはこれですよね。特徴を知っていたとしても、その対処法が分かっていなければ意味がありません。

●感情を表す言葉が必要

対面して話をしている場合、短い言葉でも表情や仕草で感情が伝わります。電話でも、口調が助けられることが多くあります。

「帰りにお醤油買ってきて」と焦った口調で電話をすれば、急いでいることは伝わりますし、「うん、いいよ、わかった」という言葉も、ルンルンして言えば楽しみにしていることは十分に伝わります。

文章は口調や表情がありませんから、それをきちんと表す言葉が必要です。

最近では絵文字が非常に豊富になり、それを混ぜ込めばかなり表情豊かなメッセージを書くことができます。けれども実は、その顔文字にも落とし穴があります。

例えばこの顔文字「＼(^o^)/」です。普通は「楽しみ」とか「にこにこ」といった意味で使いますが、一部のネットユーザーは「もうだめだ」という意味で使ったりします。同じ顔文字でも人によっては捉え方が違うことがあるということです。

さらに、顔文字ひとつではその感情の度合いははかれません。泣いている絵文字があっても、どのくらい悲しいのかは分かりません。女性から困っている顔文字がついたメッセージが送られてきたとき、「困っているのかな？でも本当に困っていたら絵文字なんて使わないだろうし、どのくらい困っているかわからない！」と困ってしてしまう男性は少なくありません。

言葉で表現すれば、相手に十分伝わります。嬉しいと書かれていれば嬉しいと分かります。本当に困っていると書かれているメッセージを読んで、些細なことだと思う人はまずいないでしょう。

日本には「空気を読む」という文化があります。言葉がなくても周りの感情を察知するというのは、表情や仕草などをじっくりと観察してはじめてできる、非常に高度な技です。メッセージで空気を読むことは非常に困難です。ですので、相手が空気を読まなくても良い状態を作るために、今の自分がどんな感情を抱いているかをきちんと伝えることが大切です。

●丁寧にしたたり強調して表現する

メッセージでは言葉の緩急や抑揚を表現できません。そうすると、文章の中の言葉の力が全て均等になります。

「悪いのだけど、～～してもらっていい？」

こんな風にメッセージをしたとき、書いた本人は「悪いのだけど」の部分に重きを置いたつもりでも、このままでは受け手は重く受け止めてくれない可能性があります。なので、文章では強調したい部分を丁寧にしたたり強調する言葉を付け加えないといけません。

「忙しいところ本当に申し訳ないけど、～～してもらっていい？」

対面していてもこのような表現を使うほうが相手には伝わりやすいですね。文章の場合、対面しているときよりもっとその気配りを大切にする必要があります。

●きちんとした文章にする

仕草や表情や口調などの情報が手伝ってくれるとき、言葉はそこまで大きな力を持ちません。言葉が文章として成立していなくても、相手には自分の言っていることは伝わります。実際、普段自分が話していることを録音して文章に起こしてみると、文法など気にせずめちゃくちゃに話していたりするものです。

けれども、メッセージで同じことをしてしまうと、相手には自分の言いたいことが伝わりません。

例えば、

「～～～なんだけど、～～～なんだけど、～～～なんだけど、～～～です」

こうやって、「だけど」とか「ですが」「ですけど」という言葉を使って文章を延々と繋げて話す癖を持っている人は少なくありません。対面して話しているとそこまで気にならないかもしれませんが、これを文章でやってしまうと、読み手は何が言いたいのか分からなくなり困ります。

対面で話をするときと文章で話をするときを同じにしてはいけません。文章で話をするときには、文法をしっかり守り、相手に伝わるきちんとした文章を書く必要があります。

《あなたのメッセージには何が省略されている？》

メッセージの中で省略が起きているとき、書いている本人は気づきません。自分が伝えたいことは全て伝わっていると思っていますが、実は省略されているものはとても多いです。

省略されてしまいがちな4つのポイントを紹介します。

- ・現状と前提(理由)
- ・目的や詳細
- ・自分の気持ち & ありがとう、ごめんなさい
- ・相手の文章への反応

全てのメッセージにこれらが必要なわけではありませんが、このポイントを省略しないように意識すると、伝えたいことがきちんと伝わる文章が書けるようになります。

ひとつひとつ解説していきます。

●現状と前提(理由)

「帰りにお醤油買ってきて」

上で例に挙げたこのメッセージを送る時の奥さんの状況をもう一度確認してみます。

- ・夕飯を作るのに必要だからなるべく早くほしい
- ・他の料理の準備があるので自分は買いにいけない

旦那さんに伝えたいのは「なるべく早くほしい」、「自分は買いにいけない」という状況です。それをよりきちんと伝えるためには、「夕飯を作るのに必要」とか「他の料理の準備がある」という前提の部分をしっかり書く必要があります。

人は何かを言われたとき、その前提にある背景や理由に共感が出来ると、受け入れやすくなります。振り込め詐欺が突然お金をせびるのではなく「事故を起こした」とか「仕事で借金ができた」など、いかにも大変そうな話を持ち出してからお金を要求するのは、この共感を得るためです。「事情があって必要だから、200万円ちょうだい」と理由もなく言われたら、たとえ実の息子だとしても「わかった」とすぐにあげたりはしませんよね。

日常的なメッセージのやりとりも同じです。急いでいるからといって「急いで～～して！」とお願いしても、頼まれたほうは何も分かりません。きちんとその前提の部分を伝えた方が、相手も共感し、納得した上できちんと急いでくれます。

そしてこれは、お願いするときや何かを断るときだけではありません。

「今度の日曜日、久しぶりに映画でもみようか。〇〇〇って映画見たいんだ」

最初に例にあげたもうひとつの事例です。こう言って映画に誘ってくれた旦那さんに対して、

「うん、いいよ！それ見たかったんだ！」

という返事でも気持ちは伝わります。けれども、

「うん、いいよ！この間友達がすごい面白って言ってたからそれ見たかったんだ！」

というほうがもっと、わくわくして楽しみな気持ちは伝わります。

気軽にメッセージをしていると、文章を短くしようという気持ちが働いてしまい、真っ先に省略されてしまうのが、この前提の部分です。人と対面して話をしているときはきちんとできているのに、メッセージになると突然この部分が抜け落ちてしまう人もいます。けれども、この部分があるとないとでは、伝わり方が格段に違います。きちんと伝えたいときにはここをしっかりと説明しましょう。

● 目的や詳細

これは、主に何かを頼むときに注意が必要です。

「お醤油買ってきて！」と言われたとき、旦那さんはどんな醤油を求められているか分かりません。きちんと「どことこのメーカーの、どのサイズのお醤油を買ってきて！」と言う必要があります。もしくは、「今日はお刺身だから、良さそうな刺身醤油買ってきて！」と、明確な指定がなくても、分かる範囲で用途や目的、詳細を知らせましょう。

旦那さんに「なんでもいいから甘い物買ってきて」とお願いしたものの、旦那さんが買ってきてくれたものが食べたい気持ちのものとは違って、なんていうことを聞きますが、そのときに旦那さんに「分かってない」と言うのはお門違いです。

女性は男性に空気を読んでほしいと願うことがありますが、前の章でも書いたとおり、メッセージで空気を読むのは非常に難しいことです。空気を読んでほしいと望み、それが叶わずに文句を言い、旦那さんにうんざりされる。これはあなたが望む結末ではありませんよね。

空気を読んでもらうことを願ってうまく行く例は、対面でもあまり聞きません。文章ではすれ違いになる可能性がさらに大きくなります。何かを頼むときにはしっかりとその目的や詳細を書くほうが、旦那さんもしっかりと受け止めてくれます。

●自分の気持ち&ありがとう、ごめんなさい

前の章でも説明しましたが、メッセージには自分の感情を表す言葉が必要です。嬉しいときや楽しいときはもちろんですが、悲しいとか困っているとか、不満を抱いているときも、きちんと表す必要があります。

相手が何かを提案してきて、自分はそれをあまり快く思わないけれども承諾するしかない、なんて時、対面してる場合は「わかった」と言いながらも口をすぼめたりうつむいたり、態度で快く思っていないことを表すことができます。けれども文章ではそれができません。

「わかった…」と「…」を使う人もいますが、その場合も、何か含みを持たせていることは分かりますが、それが怒りなのか悲しみなのか、どんな感情なのかは伝わりません。

ですので、隠れた意味を持たせるような表現は基本的に文章ではしてはいけません。

「わかった。でも私はこんな風に考えてるから、それは分かってもらえると嬉しいな」

こんな風に、どうしても言いたい主張があるのであれば、きちんと説明しましょう。

そして、「ありがとう」や「ごめんなさい」の言葉も大切です。これは他の言葉を使って表すのは不可能に近い言葉です。他の言葉で長々と書くよりも、ひとこと「ありがとう」「ごめんなさい」と言うほうがしっかりと伝わります。

自分の気持ちや「ありがとう」「ごめんなさい」を日常的に言葉にする習慣がある人は問題ありません。けれども、言葉にせず表情や態度、口調で表現している人は要注意です。

試しに、自分の最近の言動を思い出してみてください。旦那さんに「嬉しい」「楽しい」「悲しい」「ありがとう」「ごめんなさい」をきちんと言葉で伝えられていますか？
きちんと伝えていると思える方は大丈夫ですが、少しでもできてないかと思った場合はご注意ください。メッセージでもできていない可能性は非常に高いです。

●相手のメッセージへの反応

相手からのメッセージの返事を書くときに、質問の部分や最後の部分だけをピックアップして返事をしてしまうのも省略のひとつです。例えばこんなメッセージが旦那さんから送られてきました。

「今日偶然、高校の頃の友達にあってさ、少し時間があつたから喫茶店で話したんだよ。そしたらそいつ、高校の頃は文化系だったのに今は結構運動するのが好きらしくて、今ゴルフやってるんだって。それで、来週の日曜日に一緒に行かないか？って誘われちゃったんだけど、行ってもいいかな？」
それに返すメッセージを二通り見てみましょう。

1. 「うん、日曜日は特に何もないから、行ってきていいよ」
2. 「久しぶりの友達に会えて良かったね ♪高校の頃は文化系だったのに今は運動って、人は変わるもんだねえ。日曜日は特に何もないから、行ってきていいよ」

1でも「行ってきていい」という意図は伝わります。けれどもこういった、質問に対する返事だけのメッセージは相手に事務的な印象を与がちです。人によっては、「いいって言ってくれてるけど、本当はあまり快く思っていないんじゃないか」と心配になるかもしれません。

2は「行ってきていい」という意図に加えて、友達とあつた出来事に対してコメントすることで、事務的ではなく、相手のメッセージをきちんと受け止めたという印象を与えます。

実は、会話がたくさんある仲の良い夫婦の日常会話はこれが出ています。

旦那さん「今日、高校の頃の友達に偶然あったんだ。それで話が盛り上がって、来週の日曜日にゴルフ誘われちゃったんだけど、行っていいかな？」

奥さん「来週の日曜？うん、特に何もないから行ってきていいよ」

旦那さん「やった、ありがとう！」

奥さん「でも、高校の友達に偶然会うって、すごいねえ。久しぶりに会ってどうだった？」

旦那さん「それがさあ、そいつ、高校の頃は根っからの文化系だったんだよ。それが今は運動に目覚めてるらしいよ。雰囲気も爽やかなスポーツマンになってた(笑)」

奥さん「いるいる、そういう人いるよね！同窓会ですごい雰囲気変わっちゃってる人とか！」

こんな風に、話がどんどん続いていきます。

対面して話している場合は、話題を遡ったり同じ人が何度も発言したりして、話の流れが柔軟になります。これと同じ会話はメッセージではできませんが、こうやって、相手のメッセージの全体にきちんと触れることによって、ちゃんと話を聞いているという印象を与えることができます。

《どうして省略は起きる？》

そもそもなぜ、省略が起きるのでしょうか。

ひとつに、文章を打つのが面倒というのがあります。文章を打つのはしゃべることよりも圧倒的に時間も手間もかかります。その時間や手間を短縮しようとする、無意識に大事なことが省略された短いメッセージになってしまいます。

もうひとつの原因は、メッセージを読んでいる人の中で、どんどん会話が進んで行ってしまいます。メッセージを読んでいるとき、読み進めながら人は頭の中で会話をします。先ほどの、友達にゴルフに誘われた旦那さんの例を見てみましょう。

「今日偶然、高校の頃の友達に会ってさ、少し時間があつたから喫茶店で話したんだよ。そしたらそいつ、高校の頃は文化系だったのに今は結構運動するのが好きらしくて、今ゴルフやってるんだって。それで、来週の日曜日に一緒に行かないか？って誘われちゃったんだけど、行ってもいいかな？」

これを読んだ奥さんの頭の中はこうです。

メッセージ「今日偶然、高校の頃の友達に会ってさ」

奥さん(へー、そうなんだ、懐かしかっただろうなあ)

メッセージ「少し時間があつたから喫茶店で話したんだよ。」

奥さん(えー、そんなに盛り上がったんだ！)

メッセージ「そしたらそいつ、高校の頃は文化系だったのに今は結構運動するのが好きらしくて」

奥さん(社会に出てから変わる人って結構いるもんね)

メッセージ「今ゴルフやってるんだって」

奥さん(あら、旦那さんと同じ趣味じゃない)

メッセージ「それで、来週の日曜日に一緒に行かないか？って誘われちゃったんだけど、行ってもいいかな？」

奥さん(来週の日曜かあ、何かあつたかな？特に何もないから、問題ないわ)

メッセージを無心で読む人はいません。必ず読みながら頭の中でこのような会話がされます。そして、頭の中で会話をすると、その内容はどんどん更新されていき、読み終わった部分は過去のものになっていきます。そうやって、過去の部分を切り捨て、最後に読んだ部分だけが、今現在意識の中にあるホットな情報として残ります。

この奥さんの場合、最後に読んだ「それで、来週の日曜日に一緒に行かないか？って誘われちゃったんだけど、行ってもいいかな？」という文章だけが今現在の情報として頭に残るのです。その結果、「日曜日は特に何も無いから、行ってきていいよ」という事務的なメッセージになってしまいます。

奥さんとしては、頭の中で旦那さんとしっかり会話をしています。けれどもそれは頭の中で起こった会話ですので、実際には旦那さんには届いていません。

最初の醤油を買ってきてもらうのも同じ原理です。

奥さん(あ、大変！お醤油がなくなっちゃう！)

奥さん(どうしよう、今から買いには行けないし、かといってお醤油がないとできないし)

奥さん(あ、そうだ、今の時間は旦那が帰るころだ)

奥さん(帰りにお醤油を買ってきてもらえばいいんだ)

このような会話が頭の中で起こり、現在の情報として「帰りにお醤油を買ってきてもらえばいいんだ」というものだけが残り、「帰りにお醤油買ってきて」というメッセージを送ってしまいます。

《省略を防ぐために》

省略されたメッセージでは自分の思いは伝わりません。自分の思いを伝えるためには、省略しないメッセージを書く必要があります。そのために3つの手順があります。

1. 相手のメッセージを読み返しなが、自分がどんな会話をしていたか思い返す

まず、メッセージをもらったとき、一度はさらっといつも通りに読みましょう。そして次が大切です。もう一度もらったメッセージを読み返し、それを読みながら自分の頭の中で起こった会話をおさらいします。

ここを読んでなんて思ったかな？

ここはどう思ったかな？

そうやって読み返しなが、その時にしていた頭の中の会話をきちんと返事に書くことで、相手のメッセージへの反応が省略されることを防げます。

2. このメッセージ何を伝えたいのかをしっかり考える

自分から送るときも、相手のメッセージの返事を書くときも、送信ボタンを押す前に「このメッセージを送ることで伝えたいことはなんだろう」と考えてみてください。

醤油の例では、もちろん醤油を買ってきてもらいたいのが一番です。けれども、送信ボタンを押す前に少し考えれば、急いでいることや、いつものお醤油がほしいことも、伝えなければいけないことだと思いつくはずですよ。

そして、さらに重要なのは、そうしてもらえると助かるし嬉しい、ということです。事務的なことではなく、自分の感情や感謝の気持ちをちゃんと伝えると、相手にも非常に良くあなたの思いが伝わりますので、欠かさないようにしてください。

3. 書いたメッセージで、自分の伝えたいことを全て表せているか確認する

最後に、送信する前に自分のメッセージを読み返しましょう。そして、2で考えた「自分が伝えたいこと」を全て表せているかをきちんと確認していきましょう。

十分表せていると思ったらそのまま送信ボタンを押し、表せていないと思ったら何が省略されているかをもう一度じっくり考えます。

手順としては簡単ですね。要するに、相手のメッセージをしっかり読んで、自分の伝えたいことをまとめて、自分が書いたメッセージをきちんと確認する、それだけのことです。とても簡単なことなのですが、ついつい忘れてしまいます。

特に大事なものは3です。自分の伝えたいことはしっかりあっても、それがメッセージに表現されていないなんてことはよくあります。どんなに相手のことを考えて、どんなに愛情があったとしても、それが伝わらなければ意味がありません。3の確認はしっかりやりましょう。

《それでも省略は起こる》

省略しないように気を使った文章を書くことで、今までよりもずっと相手に自分の気持ちが伝わるようになります。

けれども、どんなに気を付けても、どんなに確認しても、残念ながら省略は起こってしまいます。

それは、文章というコミュニケーションツールの特性上、仕方がありません。

メッセージが原因ですれ違いが起きてしまったとき、自分の伝えたいことが相手にうまく伝わらなかったとき、相手のせいにしてしまってはいけません。

「メッセージで伝えてはいけないことだったかな」

こんな風に思って、次からはなるべく直接話したり、電話をかけて伝えるようにしましょう。

メールや LINE は便利なツールですが、直接話したり電話をかけるよりも、ずっと「伝わらない」ツールです。

自分が便利に使っているツールが、本当は自分のことを伝えるには不十分なツールだということをしっかりと肝に命じ、気を付けながら使っていきましょう。

もしあなたが、一刻も早く旦那さんの浮気を解決したい場合には、マニュアル『夫の浮気・解決法』がおすすめです。

浮気解決に特化したコミュニケーションの撮り方、心の使い方などが、しっかりと書かれています。

マニュアル『夫の浮気・解決法』

<https://ottono-uwakikaiketsu.com/manual>