

# はじめに

受講者のみなさん。はじめまして。本講座は、みなさんのコミュニケーション・スキルを高めるために必要な、相手の心の読み方とつかみ方を学ぶものです。どの業界、どの業種の人にとっても一番大切なものは、人間関係です。そして、人間関係を円満にするためには、コミュニケーションは欠かせません。コミュニケーション・スキルこそ、どのようなビジネスマンにも必須の能力だといえるでしょう。

コミュニケーション能力は、生まれつきの能力ではありません。自分の努力で、そして適切な訓練を行えば、誰でも磨くことができます。生まれつきの「話しベタ」の人などおりません。ただ、練習不足なだけであるか、自分で苦手意識を持っているだけです。

コミュニケーションで必要なのは、「①相手の本音や感情をきちんと読み取ること」と「②具体的なテクニックをできるだけたくさん知って、それらを実行すること」の2つです。この2つをきちんとやっておけば、誰でもコミュニケーションが上手になり、自分の思い通りに相手が動いてくれるようになります。また、人とコミュニケーションすることが楽しくなるでしょう。

本講座では、この2つの要件を習得し、達成するために、理論と実践をバランスよく織り交ぜながら解説を行なっていきます。

私は心理学者ではありますが、それほど専門的なお話をするつもりはありません。どなたにもご理解いただけるように、そして、実践的な力がつくように、ほんの少しの知恵と工夫を加えるだけでできる方法をお伝えするよう精一杯努力いたします。ですから、肩ひじを張らずに、どうか最後までよろしくお付き合いください。みなさんも頑張ってください。よろしくお願いいたします。

内藤 諄人



# 目次とスケジュール

さあ、それではテキスト学習に入ります。途中で投げ出したりしないために、計画を立ててから取り組みましょう。自分自身のペースに合わせて無理のない計画を立てましょう。1日2項目を学習するのが平均的なスケジュールです。

は、診断で間違ったところやこれは特に重要だ、覚えておきたいという項目のところをチェックするのに使いましょう。

章	内 容	P	予定日	終了日
1	<b>心をつかむための基本原則</b>	<b>10</b>		
	<input type="checkbox"/> 1 心をつかむコミュニケーションの秘訣	10	/	/
	<input type="checkbox"/> 2 相手に成り代わって考える	11	/	/
	<input type="checkbox"/> 3 一方的な押しつけをしない	12	/	/
	<input type="checkbox"/> 4 心を読まずに質問する	13	/	/
	<input type="checkbox"/> 5 心のゆがみを取り払う	14	/	/
2	<b>“聞く・伝える”ための心理テクニック</b>	<b>15</b>		
	<input type="checkbox"/> 6 聞くことで心に潤滑油を流す	15	/	/
	<input type="checkbox"/> 7 相手の話には口を挟む	16	/	/
	<input type="checkbox"/> 8 話の終わりにひと言を付け加える	17	/	/
	<input type="checkbox"/> 9 ストレートな感想をぶつける	18	/	/
	<input type="checkbox"/> 10 感想にはさらに感想を求める	19	/	/
3	<b>“頼む”ための心理テクニック</b>	<b>20</b>		
	<input type="checkbox"/> 11 相手のムリを見極める	20	/	/
	<input type="checkbox"/> 12 策を弄せず正面から頼む	21	/	/
	<input type="checkbox"/> 13 最初の断りは「ノー」と捉えない	22	/	/
	<input type="checkbox"/> 14 理由をダシに新たな情報を聞き出す	23	/	/
	<input type="checkbox"/> 15 ものすごく残念そうな顔をする	24	/	/
4	<b>“断る”ための心理テクニック</b>	<b>25</b>		
	<input type="checkbox"/> 16 すぐにハッキリ断る	25	/	/
	<input type="checkbox"/> 17 断ることを予告する	26	/	/
	<input type="checkbox"/> 18 代案を示して気を逸らす	27	/	/
	<input type="checkbox"/> 19 フォローで印象をやわらげる	28	/	/
	<input type="checkbox"/> 20 頼まれないためのルールを作る	29	/	/
5	<b>“褒める”ための心理テクニック</b>	<b>30</b>		
	<input type="checkbox"/> 21 他人が褒めていることは褒めない	30	/	/
	<input type="checkbox"/> 22 褒めるときには恥じらいを捨てる	31	/	/
	<input type="checkbox"/> 23 イメージ戦術で気持ちを伝える	32	/	/
	<input type="checkbox"/> 24 相手の否定を否定する	33	/	/
	<input type="checkbox"/> 25 同じセリフをしつこく繰り返す	34	/	/

# 目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
6	<b>“叱る” ための心理テクニック</b>	<b>35</b>		
	<input type="checkbox"/> 26 お互いのメリットのもとに叱る	35	/	/
	<input type="checkbox"/> 27 小刻みに小さく叱る	36	/	/
	<input type="checkbox"/> 28 将来の姿をイメージさせる	37	/	/
	<input type="checkbox"/> 29 叱った効果を持続させる	38	/	/
	<input type="checkbox"/> 30 お詫びを言いつばなしにさせない	39	/	/
7	<b>“励ます” ための心理テクニック</b>	<b>40</b>		
	<input type="checkbox"/> 31 他人も自分も励ます	40	/	/
	<input type="checkbox"/> 32 「君は間違っていない」は間違っている	41	/	/
	<input type="checkbox"/> 33 ビッグ・サプライズを演出する	42	/	/
	<input type="checkbox"/> 34 無愛想からのギャップを利用する	43	/	/
	<input type="checkbox"/> 35 わざと敵を作る	44	/	/
8	<b>“好かれる” ための心理テクニック</b>	<b>45</b>		
	<input type="checkbox"/> 36 自己演出で好意を引き出す	45	/	/
	<input type="checkbox"/> 37 心になくても「好きだ」と伝える	46	/	/
	<input type="checkbox"/> 38 はじめは冷たく接する	47	/	/
	<input type="checkbox"/> 39 じっと見つめて相づちを打つ	48	/	/
	<input type="checkbox"/> 40 「ありがとう」の波をコントロールする	49	/	/
9	<b>“印象付ける” ための心理テクニック</b>	<b>50</b>		
	<input type="checkbox"/> 41 無関係な話題を詳しく語る	50	/	/
	<input type="checkbox"/> 42 相手の名前をまず示す	51	/	/
	<input type="checkbox"/> 43 「15 分間」の時間制限を設定する	52	/	/
	<input type="checkbox"/> 44 自分から損を選ぶ	53	/	/
	<input type="checkbox"/> 45 なにを褒めているのかを明かさない	54	/	/
10	<b>“知る” ための心理テクニック</b>	<b>55</b>		
	<input type="checkbox"/> 46 予想しないひと言で一瞬の反応を観る	55	/	/
	<input type="checkbox"/> 47 「快・不快」に絞って注目する	56	/	/
	<input type="checkbox"/> 48 質問に自由に答えさせない	57	/	/
	<input type="checkbox"/> 49 誰もいない場所へ連れ出す	58	/	/
	<input type="checkbox"/> 50 答えを求めずに行動させる	59	/	/
	<input type="checkbox"/> 添削問題		/	/

# 目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
11	<b>心を読むための基本ルール</b>	<b>62</b>		
	<input type="checkbox"/> 51 人の心を読む必要性	62	/	/
	<input type="checkbox"/> 52 勝手な思い込みを矯正する	63	/	/
	<input type="checkbox"/> 53 相手の全体を注視する	64	/	/
	<input type="checkbox"/> 54 終了後の5分間を見逃さない	65	/	/
	<input type="checkbox"/> 55 人に対する積極的な興味を持つ	66	/	/
12	<b>“読み取る”ための心理テクニック①（好意）</b>	<b>67</b>		
	<input type="checkbox"/> 56 “相手からの呼びかけ”から読む	67	/	/
	<input type="checkbox"/> 57 “物理的な距離”から読む	68	/	/
	<input type="checkbox"/> 58 “笑顔の形と持続時間”から読む	69	/	/
	<input type="checkbox"/> 59 “メールの早さと個人情報濃度”から読む	70	/	/
	<input type="checkbox"/> 60 “会話の砕け方”から読む	71	/	/
13	<b>“読み取る”ための心理テクニック②（性格）</b>	<b>72</b>		
	<input type="checkbox"/> 61 “朝型／夜型”から読む	72	/	/
	<input type="checkbox"/> 62 “出生順位”から読む	73	/	/
	<input type="checkbox"/> 63 “メールの形式や人称代名詞”から読む	74	/	/
	<input type="checkbox"/> 64 “文章の長さ”から読む	75	/	/
	<input type="checkbox"/> 65 “他人との接触頻度”から読む	76	/	/
14	<b>“読み取る”ための心理テクニック③（考え方）</b>	<b>77</b>		
	<input type="checkbox"/> 66 “考え方の一貫性”から読む	77	/	/
	<input type="checkbox"/> 67 “背の高さ”から読む	78	/	/
	<input type="checkbox"/> 68 “デザインと色”から読む	79	/	/
	<input type="checkbox"/> 69 “灰皿の中”から読む	80	/	/
	<input type="checkbox"/> 70 “言葉遣い”から読む	81	/	/
15	<b>“読み取る”ための心理テクニック④（反応）</b>	<b>82</b>		
	<input type="checkbox"/> 71 “話の具体性”から読む	82	/	/
	<input type="checkbox"/> 72 “視線の動き”から読む	83	/	/
	<input type="checkbox"/> 73 “嘘のサイン”から読む	84	/	/
	<input type="checkbox"/> 74 “砂糖の量”から読む	85	/	/
	<input type="checkbox"/> 75 “時間の感じ方”から読む	86	/	/

章	内 容	P	予定日	終了日
16	<b>“引き出す” ための心理テクニック</b>	<b>87</b>		
	<input type="checkbox"/> 76 まずは自分から心を開く	87	/	/
	<input type="checkbox"/> 77 先に相手に譲歩させない	88	/	/
	<input type="checkbox"/> 78 本音の半分を肩代わりする	89	/	/
	<input type="checkbox"/> 79 「みんなの意見」を話してもらう	90	/	/
	<input type="checkbox"/> 80 相手に責任を押しつける	91	/	/
17	<b>“額かせる” ための心理テクニック</b>	<b>92</b>		
	<input type="checkbox"/> 81 「私」が心理的なプレッシャーを軽くする	92	/	/
	<input type="checkbox"/> 82 あえて「反対か、どうか」を聞く	93	/	/
	<input type="checkbox"/> 83 「イエス」によって「イエス」を引き出す	94	/	/
	<input type="checkbox"/> 84 相手の評価を決めてかかる	95	/	/
	<input type="checkbox"/> 85 未来のヒントをちらつかせる	96	/	/
18	<b>“驚かせる” ための心理テクニック</b>	<b>97</b>		
	<input type="checkbox"/> 86 期待を裏切る	97	/	/
	<input type="checkbox"/> 87 無茶や失敗を重ねておく	98	/	/
	<input type="checkbox"/> 88 他人が言わないことを言う	99	/	/
	<input type="checkbox"/> 89 文法を乱してまくしたてる	100	/	/
	<input type="checkbox"/> 90 わかりにくい表現を使う	101	/	/
19	<b>“勝つ” ための心理テクニック</b>	<b>102</b>		
	<input type="checkbox"/> 91 強さを印象付ける	102	/	/
	<input type="checkbox"/> 92 表情を変えずに反応を見る	103	/	/
	<input type="checkbox"/> 93 第一声のボリュームを上げる	104	/	/
	<input type="checkbox"/> 94 相手よりも先に条件を出す	105	/	/
	<input type="checkbox"/> 95 相手には先に話させない	106	/	/
20	<b>“揺さぶる” ための心理テクニック</b>	<b>107</b>		
	<input type="checkbox"/> 96 条件付けで相手の興味を誘う	107	/	/
	<input type="checkbox"/> 97 時間切れを宣告する	108	/	/
	<input type="checkbox"/> 98 自分の弱みを相手に見せる	109	/	/
	<input type="checkbox"/> 99 比較点をコントロールする	110	/	/
	<input type="checkbox"/> 100 予定よりも早くお暇する	111	/	/
	<input type="checkbox"/> 添削問題		/	/



**第1章～第10章**

**知恵と工夫で効果アップ！  
基本のコミュニケーション実践術**

# 心をつかむコミュニケーションの秘訣

## 学習のポイント

**POINT ①** 思いやりや気配りは、相手の心がわかってこそうまくいく。

**POINT ②** コミュニケーション能力がある人は、相手の心を読む能力がある人。

コミュニケーションは、その性質上、自分と相手という二者、あるいは二者以上の関係を前提として成立します。

コミュニケーションをするためには相手が必要であり、相手のことを思いやり、気配りすることなしに、コミュニケーションが成果をあげることはありません。もし、あなたの不用意なひと言で相手が退席したり、押し黙ってしまったならば、その時点で、コミュニケーションは成り立たなくなってしまうのです。

本講座には、「心の読み方・つかみ方」というタイトルがついていますが、相手の心を読んだり、相手が心を動かされるようにアプローチすることは、コミュニケーションで期待通りの成果をあげるためには必須の能力であるといえるでしょう。相手がどのような気持ちであるのか、また、どのようなアプローチが効果的なのかを理解しておかなければ、いくら相手のことを思いやり、気配りをしても、見当違いの行動になってしまいます。最悪、その結果として、マイナス効果

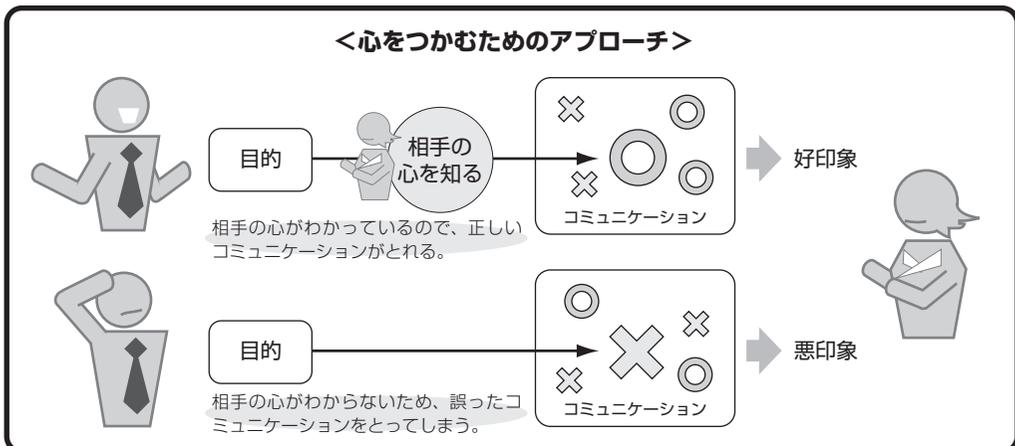
をもたらしてしまうことさえあります。

「あの人はコミュニケーション能力がある」と周囲から認められているような人たちは、「相手の心を読む能力がある」人でもあります。相手の考えや気持ちが把握できているからこそ、うまく話を聞き出したり、適切に声をかけて、相手に行動させることができるのです。

なかには、「人と会話をするのに、相手の心を読む必要が、本当にあるのでしょうか？」と考えている方もいるかもしれません。では、逆に質問してみましょう。「相手の心を読まないで、どうやって会話をするのですか？ 独りよがり、ワガママな態度で接するのですか？ そのようなやり方で、本当に会話ができると思いますか？」と。

あなたのことをなにも考えず、自分勝手に接してくる相手のことを考えてください。そうした人と深い関係になろうとは、思わないはずです。

これを踏まえて、第1章では、相手の心を読むための基本的な心構えを述べていきます。



# 相手に成り代わって考える

## 学習のポイント

**POINT ①** 自分の意見だけを信じているのでは、相手の心は読めない。

**POINT ②** 心を読む相手とは、特別な人物ではなく、普段から接している相手である。

相手の心を読むためには、「相手の立場で考える」ことが必要です。いくらあなたが「このように話しかけると心を開いてしまう」などと思っても、それがほかの人に当てはまるわけではありません。心を読むためには、自分の意見だけを信じてはいけないということを、ここで確認しておいてください。

相手がなにを思っているのか、相手はどう感じているのかを、あたかも自分が相手であるかのように考えてみるということです。これは、「共感性を持つ」とも言い換えられます。

みなさんは、相手とは別の人間ですから、モノの感じ方や考え方が違って当然です。まったく同じ考え方をしようと思っても、それは無理な話でしょう。ですが、なるべく相手の立場で考え、感じようとするのは、だれにでもできることです。自分の意見を変えるのではなく、それとは別物として、相手はどうなのか、と考えることがポイントです。

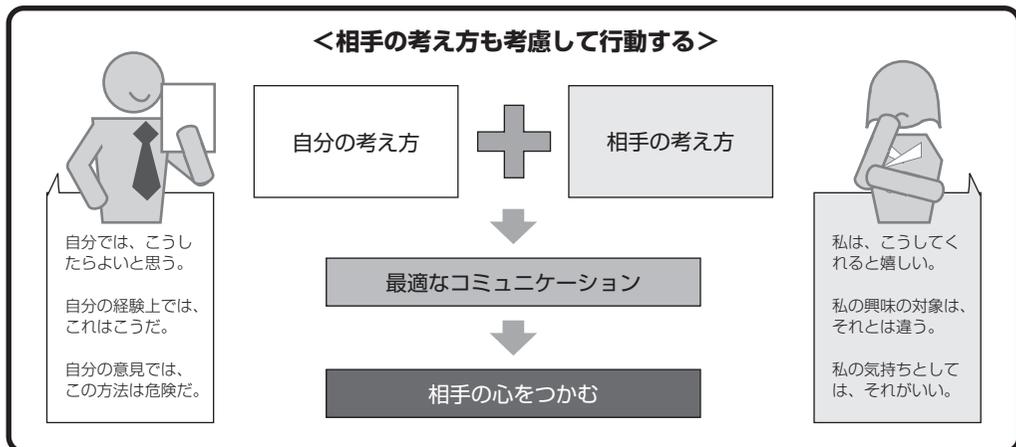
優れた小説家は、この共感能力が高いので、登

場人物になりきってセリフを考えられます。この共感能力は、心をつかむコミュニケーションを実行するために、絶対に必要となるのです。

「僕は男だから、女性の考えていることはわからない」、「私は、いまどきの若い人の考えがわからない」という人は、自分自身で共感能力がないことを認めてしまっています。こうした先入観は、実際の能力を制限してしまうので、すぐにやめてください。

なにも、小説家のように、重大事件の容疑者や、運命の恋に出会った女性の心情になれといっているわけではありません。みなさんが共感するのは、普段から顔を合わせている、同じ会社の同僚や上司、部下、取引先の相手やお客様なのです。

「若い人の考えは自分とは違うけれども、想像すれば理解できなくもない」という具合に、相手に歩み寄ることもできると考えましょう。そして、相手の立場で物事を考えるトレーニングを繰り返せば、必ず心が読めるようになります。



# 一方的な押しつけをしない

## 学習のポイント

**POINT ①** “つもり” は、一方的な押しつけになってしまう。

**POINT ②** 本音がわからないうちは、ムリに自分の意見押しつけない。

私たちには、相手の立場に立った“つもり”になって、自分の考えを押しつけているということがあります。相手の気持ちを考えようとはしているものの、見当違いのことを考えていたり、なんとなく想像しているだけで、実際には、本当に相手のことを理解しようとはしていないというケースです。これは相手の気持ちを考えているようでいて、全然考えていません。

たとえば、おもちゃを買いに出かけた母親と息子がいるとします。息子は自分の欲しいおもちゃを探しているのに、待ちきれなくなった母親が「あなたはこういうのが好きでしょ？ これにしておきなさい」と口を出したとします。

母親は、息子の希望を考慮しているようですが、実際は、息子を主語として自分の考えを言うだけです。これは「相手の立場に立つ」とはいえません。息子のほうからすれば、根拠もなく決めつけられて、不快な思いをすることになるのです。

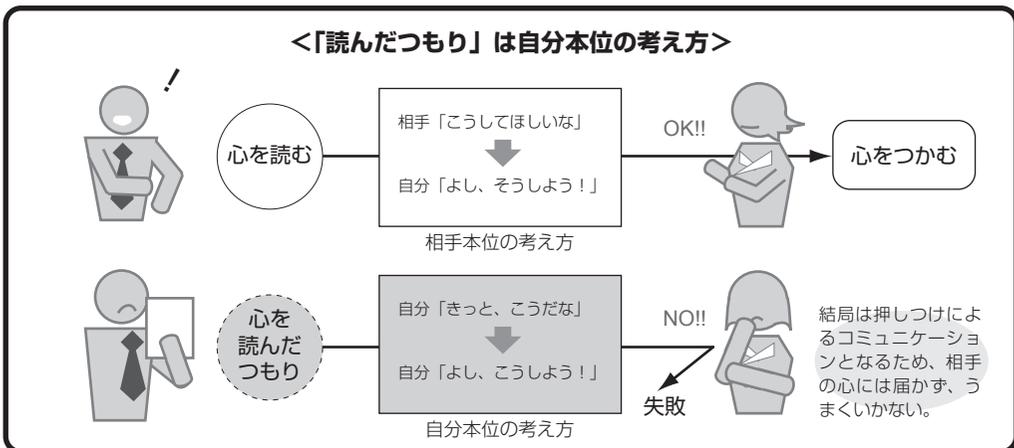
本当に息子の立場に立っているのであれば、

「せっかくお母さんが買ってくれるんだから、じっくり選ばなきゃ」、「自分で選んでいいと言ってるのだから、要らないものを買っちゃダメだ」という息子の気持ちを汲み取り、余計な口出しをしないのが正解といえます。

相手の心を正しく読めるようになると、適切な対応もとれるのですが、相手の心を読んだ“つもり”であれば、このように一方的な押しつけをしてしまうことになるのです。

「君はこういうプロジェクトをやりたがっていたよな？」と言いながら、自分のやりたくない仕事を部下に押しつけるような上司がいます。たしかに部下はそういうことを言っていたのかもしれませんが、口ではそう言っている、本音の部分では嫌がっていたとも考えられます。

相手の本音が明確にわからないのであれば、知った“つもり”になどならず、ムリに自分の意見を押しつける行為は慎んだほうがよいのです。



# 心を読まずに質問する

## 学習のポイント

**POINT ①** 相手の心を100%正しく読み取ることはできない。

**POINT ②** 本音を尋ねることが、お互いにとっての利益となることもある。

自分なりに相手の心が読めたとしても、それが相手の本当の感情や本音を見抜いているかどうかはわかりません。あくまで、その可能性が高いだけであり、100%確実だというわけではないのです。それでも確証が欲しいというときには、素直に相手に聞いて確かめてみてください。

「僕は、あなたがこの案に反対なんだろうと思ったんだけど、実際はどうか?」、「あなたが不愉快な気分をしているのではないかと不安なのだが、本当はどうか?」など、自分の読みが正しいか自信がないときには、このように聞いてみましょう。

相手の心など、読もうとしても読めるものではありません。心理学者の私だって、人の心を100%正しく読み解けるのかといえば、そんな自信はないのです。ですので、私は自分の理解が正しいのか確証を持っていないときには、ごく単純に相手に聞いてしまうことにしています。これが、もっとも手早く、有効な方法なのです。

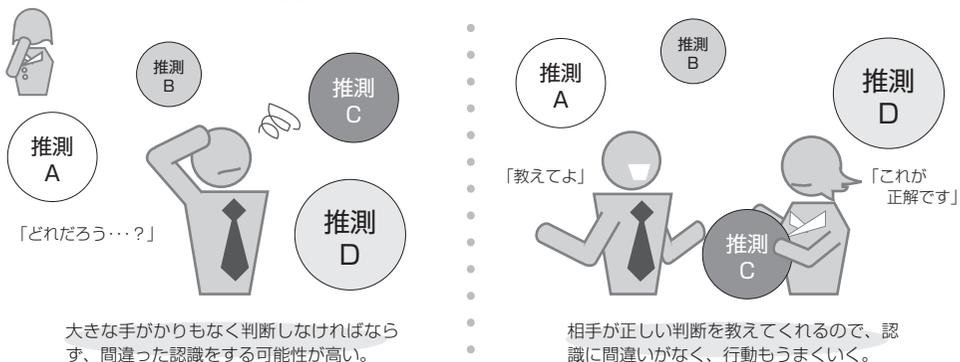
仕事上で、「相手の本音を聞いてはいけない」

というルールはありません。私たち日本人は、強く主張したり、相手の心情を尋ねることを遠慮しがちですが、それがお互いにとって不利益となることがよくあります。ずけずけと質問を重ねる営業マンが、結局は、相手が本当に望んでいることを引き出して、それに見合った提案をして感謝されるということも、よくあることなのです。

こちらが丁寧に質問すれば、相手も必ず素直な意見を聞かせてくれるでしょう。仮に答えにくい質問であったなら、相手が申し訳なさそうに断るだけの話です。うまくいけば、「実は、その案には反対だったんだ。ただ、表立って反対とも言えなくてさ…」、「うん、本当は不愉快なの。これ以上は、お互いに時間のムダだと思う」など、その後のコミュニケーションの道筋を教えてくれる返事が返ってきます。

相手の心は、相手自身が一番よく知っています。最後の決め手としては、あれこれと自分勝手な推測をするよりも、相手に質問してしまったほうが正しい本音がわかるものなのです。

### <相手に聞くという選択肢も考慮する>



# 心のゆがみを取り払う

## 学習のポイント

**POINT ①** わからない部分を残した推測は、意見の押しつけになる。

**POINT ②** 判断内容は固定せず、誤りに気付いた場合は柔軟に評価を変える。

ビジネスでは、決断力があることは非常によいこととされています。即座に状況を把握して、適切な判断を下し、行動に移していく。こうした決断の速さ・正確さが、新しい仕事を生み出していきます。

ただし、人を判断するときはこれとは違い、あまり速断しないほうがよいでしょう。なぜなら、少々の印象だけで速断しようとすると、無意識のうちに、読み取り足りなかった部分を、自分の意見で埋めてしまおうとするからです。そうなると、相手に適したコミュニケーションをとることができなくなります。

「君はさっきこんなことを言っていたね。君って〇〇のところがあるよな」といった性格面での決めつけや、「彼はチャレンジが好きだと言っていた。だから〇〇をしたいに違いない」という思考面の決めつけなど、どちらにしてもあなたの推測に過ぎず、意見の押しつけになってしまいます。

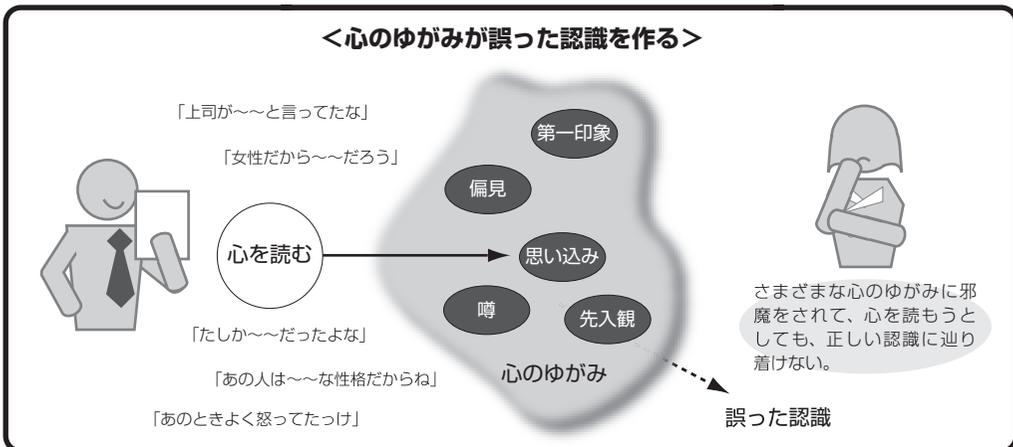
人を判断するときに大切なのは、偏見や思い込

みなどの“心のゆがみ”を取り払うことです。そして、ゆがみを取り払うためには、速断しないことが大切なのです。

多くの方は、付き合いが浅いうちは本音を見せてくれません。付き合いが深まるにつれて、相手の人となりや自然とわかってくるものです。ですから、そんなに性急に判断せず、ゆっくり確かめていけばよいのです。

短い時間で相手の性格や心情を判断しなければならない場面もありますが、それは心を読むことに慣れてきた人が、ようやくできるようになることです。「慌てる乞食はもらいが少ない」ともいいますし、はじめのうちは、あまり焦らないようにしてください。

自分の判断の誤りに気づいたときは、すぐに自分の意見を修正します。「あいつは頑固だ」と決めつけたままで接していると、そうした部分しか目につかなくなり、それがプラインドとなって、相手の本当の性格や気持ちが見えにくくなってしまいます。



# 聞くことで心に潤滑油を流す

## 学習のポイント

**POINT ①** なにかを伝えようとする前に、相手の話を聞く。

**POINT ②** よく聞くことで、伝えるための準備ができていく。

心をつかむコミュニケーションができるようになりたいのであれば、人の話を「聞くこと」をまず覚えてください。伝え方を学ぶのは、そのあとです。相手の話をしっかりと聞き、相手の言い分を100%理解してからでなければ、うまく伝えることはできませんし、話すための心理的な準備も不足していると考えられます。

“聞く”ことと“伝える”ことは、どちらも大切な、いわばコミュニケーションの両輪です。どちらか一方だけがうまくとも、心をつかむコミュニケーションはできません。それはちょうど、キャッチボールをするためには、相手の球を「受ける」ことも、正確に相手に「投げ返す」ことも覚え、バランスよく行なう必要があるのと同じことです。

“聞く”ことは、キャッチボールの「受ける」にあたります。ポイントは、相手が投げしてきたボールを正確に受け取ること。「キャッチさえできれば問題ない」と、適当に受けるのはいけません。また、受け取ったボールは、正しいコント

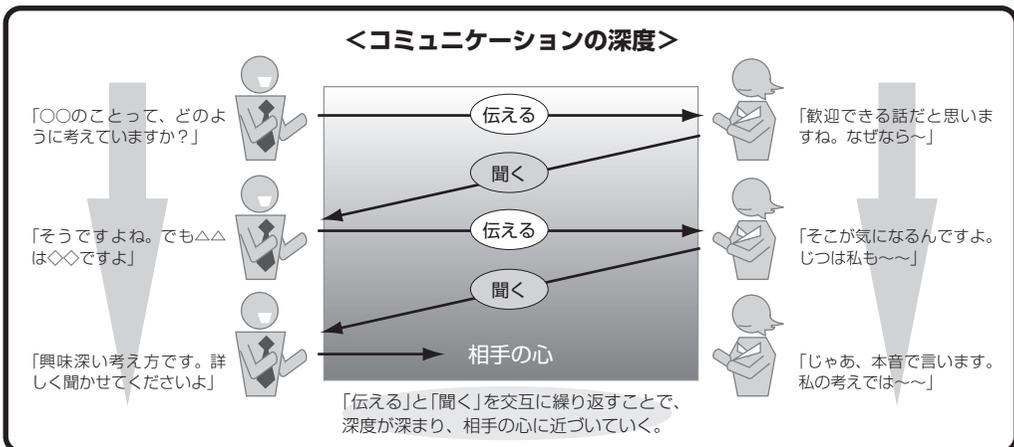
ロールで相手の胸元に返します。これらが相手に安心感を与えて、心理的な抵抗をやわらげたり、本音を引き出すきっかけとなるのです。こうしたやりとりがあって、会話も成り立っていきます。

なかには、「聞くことなんて、誰だってできるんじゃないませんか？ ただ、頷いていればいいのですから」と考えている人がいるかもしれませんが、しかし、この考えは間違いです。

人の話を「聞くこと」は、また、聞きながら相手の心をつかむのは、それほど簡単なことではありません。むしろ、自分でコントロールできる「話すこと」よりも難しいとさえいえます。

上手な聞き方ができれば、話すほうも上達します。相手との心理的な距離が近づけば、言いたいことを言いやすくなるし、相手もそれを受け入れてくれるようになるのです。

中途半端に話し方を覚えるより、人の話をしっかりと聞くことが大切なのだということを覚えておいてください。



# 相手の話には口を挟む

## 学習のポイント

**POINT ①** 「聞く」という行為は、受け身の行為ではない。

**POINT ②** 結論を先取りすると、相手に圧迫感を与え、会話が止まってしまう。

人の話を「聞く」ことに対して、あまり好意的に考えていない人がいます。校長先生の長い挨拶などを我慢しながら聞かされた、小学校時代のことを思い出すのかもしれませんが。

ですが、そうした思い出とは違い、人の話を聞くというのは、必ずしも「受け身」なこととは限りません。むしろ、自分から積極的にアクションを起こしていくことで、相手との心理的な距離が近づいて、コミュニケーションが活性化します。

相手の話を聞いていて、質問をしたくなれば、あるいは、口を挟みたければ、ためらわずに言うてしまえばよいでしょう。相手の話の腰を折ることが悪いというわけではないのです。相手に「聞いてくれている」と思わせるためには、無言で聞いているよりも、なんらかの反応を見せたほうがよいともいえます。

こちらから、適切な問いかけをしたり、うまく水を向けることも含めて「聞く」という行為であり、相手の心をつかむコミュニケーションの土台となるのです。

ただし、話の聞き方として、「結論の先取りをしない」ということが重要です。「わかった、君が言いたいことは、こういうことだろ?」、「それで、結局は、こうなったんだろ?」と、相手がまだ話を終わらせてもいないうちから、結論を言ってしまう人がいます。これでは相手も興奮めですし、心理的に気圧された印象も与えます。誠実な人であれば、「私が話すようなことは、みんな知っているんだろうな」と思い、遠慮から話をしなくなる可能性もあります。それでは本音を引き出すことなどできません。

聞くことは、決して受け身の行為ではありませんが、相手の話すことまで奪ってしまっはいけないのです。

最近は、人の話を最後まで聞けない人が多いと指摘する識者もいます。他人の話を聞かされるのは、まどろっこしいと思い、イライラするとのことですが、他人の話を聞くことは、相手がなにを考え、どう感じているのかを知るうえで、絶対に必要なことなので、軽視はしないでください。

### こんなとき・ こんな使い方

話に口を挟む

Case1. 不満や愚痴を漏らしている同僚の気持ちをプラスに転換させたい。

**Action** 同意したり、自分の考えを伝えながら、「改善策はないかな」と尋ねて話をプラスへ導いていく。

Case2. 会議などで、うまく考えを述べられない参加者の発言をフォローしたい。

**Action** 考えがまとまらない部分を代わりに述べたうえで、結論となる意見を促す。

### POINT

話の途中で口を挟む場合は、それによってどのように会話の流れを変えるのかを意識します。話への関心を相手に示すのか、話の流れを意図した方向へ変えるのか、話を活性化させるのか、など。これによって、いたずらに会話を止めるようなこともなくなります。Case2は、目的が明確になれば、「～ということですね。〇〇についてはどう思うのかも聞かせてください」などと言葉を挟むのがよいでしょう。

# 話の終わりにひと言を付け加える

## 学習のポイント

**POINT ①** 相手の話に共感を示せば、その後の話がしやすくなる。

**POINT ②** 相手の気持ちを感じることが、心を読むための第一歩となる。

相手の話を聞き終えたら、なんらかの反応を示さなくてはなりません。言わせっぱなしでは、「この人は話を聞くだけで、自分からはなにも出さない」とか、「私の話など、きっと興味がないのだろう」と思われてしまいます。たとえ、心の中で感心していたとしても、なにも言わなければ相手には伝わらず、話をしようという気持ちが引いてしまうのです。

そこで、「ひと言」で構わないので感想を言うようにします。このときの感想は、相手に共感を示したひと言にします。はじめに共感を示しておけば、そこで心理的な距離が縮まるため、そのあとに自分の意見も言いやすくなります。

共感を見せるためには、相手の顔色を見ながら、話に耳を傾けていきましょう。そうすれば、相手が嬉しいのか、悲しいのか、怒っているのかがわかるはずです。

「それは君も辛かったらうね」、「それはよかった。君も嬉しかったんじゃない？」など、話が終わったところで、このように言うことができ

れば、相手は、自分の気持ちがあなたに理解してもらえたと思います。そして、心強い“味方”ができたように感じて、あなたのことを身近で頼もしい存在だと思うようになるのです。「そう、そう、そうなんだよ。あなただって、そう思うでしょ？」と相手が身を乗り出してきたら、あなたの共感のひと言は成功したと判断してよいでしょう。

もし、「それは、あなたも嬉しかったでしょう」と言ったところ、「いや、別にそうでもないんだけど…」と返してくるようなら、あなたは相手の話を真剣に聞いていなかった可能性があります。あるいは、ただ聞いているだけで、相手の立場に立って考えたりはしなかったということです。

心を読むということは、こうした相手の気持ちを感じ取ることからはじまります。普段から、相手の話を聞くたび、必ず最後に「共感のひと言」を言うようにし、自分が正しく相手の気持ちを汲んであげられたのかどうかを確認してください。

### こんなとき・ こんな使い方

#### ひと言を 付け加える

Case1. 上司や先輩の小難しい話で、意見は返せなくても、なんらかの反応を見せたい。

**Action** 「それは〇〇さんも驚きましたか?」、「それは嬉しかったです」と、相手の心情を尋ねる。

Case2. 友人が話す話題(ただし、自分には関心がない)に対して、素っ気なさを見せずに返事をしたい。

**Action** 相手が使う感情語(「楽しい」、「ムカつく」、「最低」など)を拾い、「本当に～だね」と繰り返す。

### POINT

大切なのは、「話を聞いていた」、「考えに同意する(あるいは、同意しない)」という旨を伝えることです。話の内容や相手の心情を確認するひと言を返せばよいでしょう。適当な言葉が思いつかない場合には、そのときの相手の心情を繰り返す言葉(「それは楽しそうだ」、「そういうの嫌だよね」など)や、会話のなかで出てきた単語や表現を含めた返事をすると、「聞いている、共感している」という印象を与えられます。

# ストレートな感想をぶつける

## 学習のポイント

**POINT ①** 心を開いた相手には、真摯に自分の意見を述べる。

**POINT ②** 相手の話を最後まで聞くことで、「相補性の原理」を働かせる。

相手の話を聞いたあとには、ひと言の共感を述べて、自分を“味方”だと思わせませす。これができていれば、相手の心は開かれた状態となり、続けて述べる自分の考えや意見が、相手に届きやすくなります。

ここではストレートに話して構いません。「あなたの話を聞いていて、僕はこう思ったんだけど…」、「あなたが賛成だということはわかったけど、私は反対です。なぜかという…」という具合に話を続けていくわけです。

個人的な感想であるため、相手にとっては耳に痛いことや、反対の意見であるかもしれませんが、それでも取り繕うことなく、自分の本音を伝えましょう。真摯に話すという態度を見せれば、一度“味方”だと思った相手を無下に扱うようなことはありませんし、いつまでも相手に迎合しては、話は進みません。

ただし、いきなり反対意見を突きつけるのでは、相手も抵抗を示します。ですので、相手に反対意見を述べる前には、相手の意見や感情をじ

くり確認しておいてください。

「どうしてそう思うのか、もう少し詳しく聞かせてくれないかな?」、「A案を選んだ積極的な理由は、ほかにないの?」などと水を向ければ、いったんは話を終わらせた相手も、さらに話を続けてくれるでしょう。話を続けてくれたなら、もう一度、最後まで聞きます。そして、相手の話が完全に終わったところで、自分の感想を言えばよいのです。

「なるほど、あなたのお話はよくわかった。それじゃあ、次に、僕の考えも言わせてもらいます」と切り出してください。相手は、あなたに最後まで話を聞いてもらっているので、あなたが話すことも聞いてくれるはずですよ。

これを心理学では「相補性の原理」といいます。お互いのバランスを取ろうという考えが働き、心理的に、「今度はあなたの話を真剣に聞かなければならない」という感情が働くのです。

### こんなとき・こんな使い方

#### ストレートに感想を返す

Case1. 提案を断られた際に、もうひと押ししておきたい。

**Action** 先に、断る理由をすべて聞き出したうえで、自分の意見を述べる。

Case2. 複数のメンバーで会合をしている際に、特定の相手の興味を引きたい。

**Action** ほかの参加者の多くが同意を示すような話題に対して、自分のユニークな感想を述べる。

### POINT

上司や先輩、恋人など、相手が誰であれ、お行儀のよい感想だけでは、相手の興味に留まることはありません。自分を印象付けたり、相手の心をつかむのであれば、思い切った感想を返すのもひとつの方法です。まっこうから否定意見を返すがためられるのであれば、「こういう考え方もできますよね」と前置きするなどして、並列する別の意見であることを示しておけば、反感を受けることも少なくなります。

# 感想にはさらに感想を求める

## 学習のポイント

**POINT 1** 感想に対して感想を返してもらうことで対等な立場を示す。

**POINT 2** 50 : 50のバランスでお互いに意見を述べ合う。

率直に自分の感想を伝えたとしても、それで終わりではありません。自分が伝えた内容に対して、今度は相手がどのように感じたのかを聞かなければならないのです。自分が話した終わりには、「…と私は思ったのですが、〇〇さんは私の発言に対して、どう感じましたか？」などと付け加えるようにしてください。

コミュニケーションは、このように、「聞く→伝える→聞く…」という流れをとるのが正しい在り方です。まず相手の話を正確に理解しながら聞き、次に、自分の感想を伝え、さらに相手の意見を聞く、というキャッチボールを行なうのです。

自分の感想を伝えっぱなしにしておくようではいけません。相手の話に反応を返すのと同じことで、相手の感想に耳を傾けないのであれば、「この人は、私の感想は聞きたくないのか」という心証を与え、再び心を閉ざすきっかけを与えてしまいます。

また、会話をするなかでは、あなたの感想や意見が、相手の気を害することも少なくありませ

ん。そうしたときに、相手にもう一度意見を言わせることで、「フェアに意見を言い合う機会を持つようとしている」という意思を示せます。すると、相手の攻撃的な心理がやわらぎ、怒りの感情を消すことができます。

なお、お互いが意見や感想を述べる量は、バランスをとるために「50 : 50」になるくらいがよいでしょう。たとえば、10分間の会話が許されているのであれば、トータルで見て、お互いに5分間くらいずつ発言するのが理想です。

研究者によっては、聞くバランスを多くして、「60 : 40」がよいとか、「70 : 30」がよいという方もいますが、私自身は50 : 50くらいがよいと思っています。相手ばかりがしゃべっていて、こちらが一方的に話を聞かされるだけ、というのは、面白くないし、自己アピールもできません。コミュニケーションはお互いのやり取りで成立するものなので、こちらからも積極的に意見を述べても構わないでしょう。

### こんなとき・ こんな使い方

#### 感想に 感想を求める

Case1. 営業先でのヒアリングの精度を高めたい。

#### Action

「私の理解を確認していただきたいのですが」と前置きして、課題や提案を整理していく。

Case2. 議論での言い合いから、遺恨を残したり、喧嘩による関係悪化を長引かせたくない。

#### Action

感想や意見が言いつぱなしとにならないように、お互いの感想を確認しながら話を進める。

### POINT

「自分の感想を伝えたい」と強く思うときにこそ、意識的に相手の感想を求めます。それが、お互いの理解を深める秘訣です。ただし、相手の感想を求める際には、それが押しつけがましくならないように気をつけます。Case2など、自分のほうが明らかに有利な場合には、「あなたはどう思う？」と聞くと、相手を挑発することになりかねません。話の流れのなかで、自然と「感想を言わせる」ようにしてください。