

目次

まえがき

第一章 「思い込み」がコミュニケーションを台無しにする

- 1 「直感」を熟慮する
- 2 思い込みを排除するには「推測+ちよこつとアクション」が効く
- 3 「思い込みが激しい人」と思われないうために「決めつけた言い方」を防ぐ方法
- 4 「思い込みで話す人」は相手を不愉快にする
- 5 思い込みは敵を作る
- 6 理想の人生に合わせて「思い込み」と「決めつけ」を設定する

第二章

「心地好い会話」の裏には観察がある

- 7 「いや待てよ」と言えば先入観の脅威は消えていく
- 8 「威圧的な人」とうまく付き合う方法とは
- 9 人の幸不幸を勝手に決めつけない
- 10 「ぼーっ」としている人」に口出ししない
- 11 固定観念が問題解決を阻んでいる
- 12 成熟した考え方でライフプランを考える
- 13 「勝手に決めつける人」から脱する唯一の方法
- 14 金縛りは心霊現象ではない！
- 15 相手の「思い込み」をポジティブに変える方法
- 16 会話の反応はすべて「観察」から生まれる
- 17 観察力がある人は失言しない
- 18 「あなたにとって良い経験になるから」は失礼である
- 19 「慎重な人」と「めんどくさい人」は紙一重

第三章

人生を劇的に変える会話の仕方

- 20 安心感を与えるには「具体的な言語化」が効果的
- 21 自分の話ばかりしてしまう人は『徹子の部屋』を観てみよう
- 22 あなたはすでに「観察上手」！
- 23 相手の「鼻声」に気づける人になる
- 24 「観察力」とは「気づいて実行するスキル」である
- 25 エレベーターの待ち方にセンスが出る
- 26 自分の「出す音」に気づける人になる
- 27 口癖を変えれば「思い込み」は知恵となる
- 28 年齢を重ねるからこそ相手に話を譲る
- 29 危うく転びかけた人に「セーフでしたね！」と言ってみる
- 30 相手を巻き込んだら報告とお礼を徹底する
- 31 「誰かが心を痛める言葉」は使わない
- 32 気の利く人は「テーブルのガタつき」に即対処する

- 33 相手が真剣に話を聞いてくれるときほど、確認作業[〃]を入れる
- 34 「相談される人」と「相談する人」がすべき二つのポイント
- 35 あなたの「共感」は間違っている!?

あとがき

187

参考文献

191

まえがき

「上司の言い方がきつくて……」

「パートナーにイライラしてばかりで……」

「職場の若い人たちとうまく噛み合わなくて……」

「もう、将来の不安しかない……」

あなたは、このような話を聞いたり、あるいは、あなた自身が誰かに話したことはありませんか。

話をしている人からすれば、日々抱えている不安やモヤモヤを、相手に聞いてもらいたいか、相談したいと思っているのでしょうか。それでは、そうした話を聞いたとき、あなたならどのような言葉をかけるのでしょうか？

たとえば、「考えすぎだよ」「大丈夫だよ」「それは『思い込み』だよ」「決めつけちゃダ

メだよ」などと、言ってしまうことはありませんか。

悩みを抱える人を前向きな気持ちにさせてあげたいというエール（応援）のつもりで、このような言葉をかけたのかもしれませんが、そうしたエールは往々にして的外れです。なぜなら、そうした言葉を前向きに捉える人ばかりではなく、「自分の悩みを否定された」「所詮、他人事ひとことだな」「自分を理解してもらっていない」などと感じる人もいます。つまり、「考えすぎだよ」「大丈夫」などと言われると、腑ふに落ちない違和感と、話したことへの後悔だけが残ることもあるのです。

このように、良かれと思つて発する一言には、相手の繊細な気持ちや信頼関係をも、一瞬で粉々にしてしまうほどの威力があるといえます。

こうしたコミュニケーションを台無しにしてしまう会話の原因は、主に相手の気持ちを観察しようとしていないか、「大したことではないだろう」などという思い込みから生まれていると言っても過言ではありません。

本書では、バイアスや、ステレオタイプなど、社会心理学や、認知心理学などからの視点を取り入れながら、会話の中の思い込みとの向き合い方についてを探っていきます。

それでは、別の状況を考えてみましょう。初対面の相手と会話をしている、不意に沈黙が訪れます。そうしたとき、思わずこう考えてしまうことはありませんか。

「きつと、私との話が面白くないのだ」

「自分とは気が合わないんだ」

「私に興味がないのだろう」

「会話が續かない自分が情けない」

そうして沈黙を作らないよう、なんとか話を続けようと必死になってしまい、まるで、会話に沈黙が生じることが欠点や失敗であるかのように焦って、話の空白を埋めようとしてしまうことはないでしょうか。

しかし、沈黙には、相手の発話を頭の中で繰り返したり、味わったり、流れを振り返り確認し、自分の発話を準備するなどの意味もあります。実際の会話の中に沈黙があることで、安心したり、決断するときに必要な時間として活用することもあるのです。

つまり、沈黙はかならずしも会話の欠点や失敗であるとは言いきれません。逆に、相手が沈黙したいときに、あなたが必死に話してしまうことで、相手は心地の悪さを感じてい

るかもしれません。また、もし、その沈黙があなたへの反発や反抗を意味していたとすれば、相手の話を真摯に「聞く」ことを優先すべき状況であるのに、あなたが話し続けることは相手との関係を修復不可能にしかねません。

「会話での沈黙は悪いものである」という思い込みによって、沈黙を回避することばかり考えてしまい、相手の話を聞こうとせず、自分の話を聞かせ続けてしまう人は少なくありません。たとえば、初対面の相手が、自分に対して矢継ぎ早に質問をするものの、「へー」という軽い反応だけで、話を広げる気配がないとしたら何を感じるでしょうか。「ああ、この人は会話の空白を埋めようとしているんだ」と、嫌気がさしてしまうことでしょうか。

もちろん、相手や場面によつては、軽い反応のほうが気がラクなときもあるかもしれません。また、何か相談したとき「大丈夫だよ」という言葉に励まされる人や、沈黙を埋めて会話を盛り上げようとするあなたの姿に好感を持つ人もいるかもしれません。そう思ってくれる人はかなり限られているのが実情です。そうしたミスに気がついたとき、あなたはきつと「やってしまった……」と後悔することでしょう。

それでは、どのような相手や場面でも、あなたが自分の思い込みを的確に判断し、相手

をよく観察して「大丈夫ではないから私に話しているのだろう」「思い込みでアドバイスせず、今は話をしっかり聞こう」などと考えて、会話ができるようになったらどうでしょう。

きっと、会話における後悔は激減しますし、これまで以上に、互いの関係性を良くしたり、新たな出会いのチャンスを広げ、「この人ともっと話したい」「この人と付き合いたい」などと信用される人生へと変えることができるはずです。

そのように確信している私は、20年以上にわたり、コミュニケーションのコンサルティングという仕事に携わり、あらゆる年代や職業の方々との出会い、研修やコンサルティングを通じてアドバイスをさせていただきました。その中には、10代の学生をはじめ、主婦や会社員、フリーランスや経営者、医師や弁護士の方など、幅広い層の人たちとの出会いがありました。そうした自分自身の仕事の経験の中で、人々の思い込みによって生じる「良い例」と「残念な例」を、これまで人一倍、見て学んできたという経緯があります。

良い例というのは、思い込みをコントロールして言動に落とし込み、決めつけた言い方を避け、相手を尊重する言動を示します。そのようなことができる人たちは、大切な人と

の関係性が改善されたり、すぐに相手と打ち解けられるようになったり、賢いと評価されて重要な仕事や貴重な機会を与えてもらうチャンスを増やしていきます。

一方で、残念な例とは、相手に対して極度に「この人は威圧的に見えるから苦手だ」とか、「自分には無理だ」などと思いつつもです。そのことで、本来はできることがうまく行えないなど、自分の思い込みに翻弄されてしまうことです。そのような場合、的外れなことを発言して、相手をがっかりさせたり、意欲や知性が低いなどと思われて、信用を失いかねません。

そんな残念な例を増やしてしまう人と、良い例を増やしている人との決定的な差は、ずばり観察力であると私は指摘します。そして、観察力をコミュニケーションの場面に生かしていくことで、会話を劇的に好転できるのです。

本書では、会話を好転させるために、「思い込みを味方につける」「観察力を磨く」「観察力を駆使した会話ができる」という三つのステップで、小学生にもできるくらい簡単、かつ、実際の会話の場面で効果的だった方法を紹介しています。

ちなみに、本書の中で提唱している観察力というのは、年代や学歴、職歴などとは一切

関係なく、誰にでも磨き、鍛えられるスキルです。その内容は、就職や転職活動中の方や、家族や職場、学校などで人間関係をより良くしたい方、恋愛や結婚、育児や介護など、さまざまな場面を想定し、活用できるように構成しています。

さて、そうしたさまざまなコミュニケーションの場面において、なぜ観察力が必要なのか。今話題となっているチャットGPTにも尋ねてみることにしました。すると、「観察力は非常に重要です」としたうえで、「相手の言語的（言葉）かつ非言語的（表情や身振りなど）なサインや微妙な変化を認識しましょう」といった、ごもつともな回答が返ってきました。

こうした回答をAIから教えてもらうことは簡単にできましたが、「一体、実際の会話では何をすればいいの？」と考え、あらゆる場面における言動を想像し推測し、実行していくのは私たち自身なのです。私たちの普段の会話の積み重ねが、人間関係や、未来の自分の居場所を作ることにもつながるので、会話とは、自分の人生そのものであるという見方もできるのではないのでしょうか。

もしあなたが、もっと会話力を上げたいなと思っても、「私は引っ込み思案だから難し

い」「人と関わるのが苦手だからうまくいかない」などと躊躇ちゆうちゆうしてしまふことがあっても、どうぞご安心ください。そもそも、そうした自分へのマイナスの評価自体が、思い込みの可能性があるからです。本書では思い込みや根拠のない噂うわさに翻弄うわさされない理論的な考え方で、親しみやすく、しなやかで自然な会話の両方がバランスよくできる方法を提案していただきます。

そんなバランス感覚を手に入れて、相手の真意を引き出しながら、より深く納得し合える会話ができる人生を手に入れられるとすれば、付き合いたい人を今以上に惹ひきつけたり、得られる情報の質を高め、人間関係のストレスを軽減できるでしょう。

そして、それは誰にでも掴つかめるチャンスであることを、ぜひ本書を通じて知っていただきたいのです。

そういえば、先日、よく利用するカフェの女性店員に、「早朝から声がよく通っていて、いつも素敵ですね。ひよっとして、歌い手さんでいらっしやいますか?」と訊きいてみました。すると、「えー、嬉しいうれいです! 実は、学生時代からロックバンドのヴォーカルやゴスペルをやっていて、社会人になってからも、また歌いたいなど、思っていたところなん

です」と、目を輝かせながら答えてくれました。

このように私の勝手な思い込みが、たまたま相手に喜んでもらえるような結果となったことがあります。一方で、思い込みが別の方向へ向くこともあります。それは、社会人学生をしている私が授業料の振込のため、銀行へ入店すると、案内係の女性が、私に来店目的を訊いてくれたときのことです。大学名が記載された振込用紙を女性に見せると、「お子様の授業料のお振込ですね。それではお母様、こちらへ」と言って、テーブルで、必要な項目の記入などを促してくれました。このとき私は「子どもの学校の授業料を振込にきたお母さん」となっていました。説明するまでもないので、「はい。ありがとうございます」と、お礼を伝えて、淡々と振込を済ませました。

思い込みによる一言は、会話を盛り上げたり、関係性を深めるきっかけとなります。それとは逆に、間違った解釈のまま、互いに理解し合えず、違和感や、しこりだけを残してしまう場合もあります。このように、観察の仕方や、思い込みによって、その後の会話の結果は両極に分かれます。

できる限り、楽しく会話をして気分よく過ごしたり、相手から「理解力があって、話し

やすい人で良かった」などと感じてもらいたい関係性を強くするために、私たちは今、自分の思い込みと向き合う必要があります。

自分の思い込みの特性を知り、会話をどのように観察し、どう活用するか。それを本書で読み取っていただき、実際に行動を起こすことができれば、コミュニケーションの問題を解決する術を体感^{すべ}していただけると断言します。

さあ、「私はもっと会話力を上げられる！」と思い込みながら、会話の観察力について、私と一緒に考えていきましょう。