

聴き方の巻

~Listen~

【第2回】

相手の理解者になる方法

ハナサク会話堂 講師

みやたさとし

著作権はハナサク会話堂みやたさとしにあり、

内容の複製・無許可転載・転用・販売を禁止します。

目次

【第3章】共感力で承認欲求を満たす	3
「理解者になる」とはどういうことか	7
「わかる～！」は共感じゃない	10
共感で理解を示すコツ	15
《ワーク L-6》共感力を身につけよう①	19
100%の共感是不可能	21
気持ちや考えが見当たらない時の共感	26
《ワーク L-7》共感力を身につけよう②	29
共感力の鍛え方3選	31
《ワーク L-8》共感言葉を挙げてみよう	36
3つの反応の使い分け	39
相手の気分・表情を映す鏡になる	42

【第3章】共感力で承認欲求を満たす

そもそも人は、どうして自分の話をするのでしょうか？

その答えを知れば、
好かれる聴き上手に大きく近づくことができます。

ズバリ答えを言うと…

一番の目的は、
「自分のことをわかってもらいたいから」です。

当たり前ですが、
人から拒絶されたい、ないがしろにされたいと思って
話している人なんていません。

仮にいたとしたら、
それはただのドMとしましょう(笑)。

「自分のことをわかってほしい！」
「自分の主張を認めてほしい！」

そういう気持ちは、人間が持つ根強い欲求です。
心理学では「承認欲求」と呼びます。

一流のスポーツ選手やアーティスト、
社内で表彰されるようなトップ営業マンなど

なにかズバ抜けた能力がある人は
黙っていても周りがどんどん認めてくれますが、
もちろんそんな人はほんの一握りです。

それ以外の僕たち一般人は、
普通に生活していたらなかなか
存在価値を認めてもらう機会がありません。

だから例えば、

SNSで「いいね！」をたくさんもらうために
映える写真を遠出して撮りに行ったり、

よくないとわかっていながら
つつい自慢話をしてしまったり、

マウントを取るような発言をしてしまったり…

こういった行動も

「注目をあびて認められたい！」

という気持ちがあるからやってしまうものです。

多くの方は承認欲求に飢えています。

だからこそ！

あなたが他人の承認欲求を
満たしてあげられる人になれば、
確実に今より多くの人から好かれます。

それができるのは、
断じて話し上手ではありません！

「相手の理解者となって話を聴ける人」です。

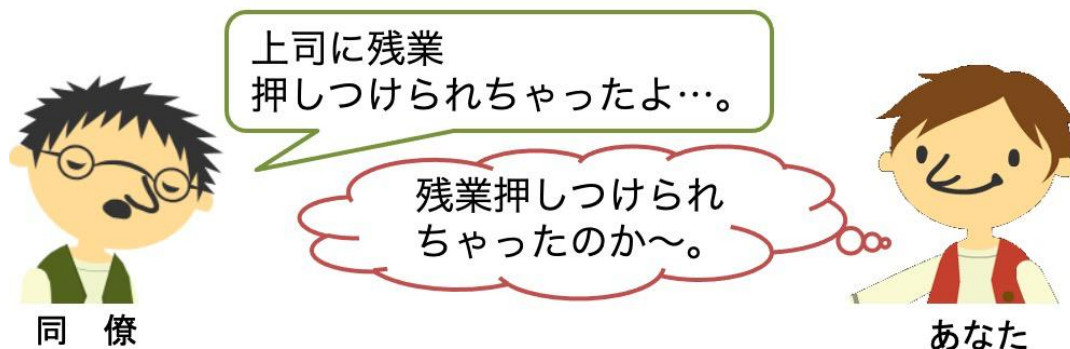
「理解者になる」とはということか

問題は

「どうすれば相手の理解者になれるのか」ですよね？

相手の理解者になるには、

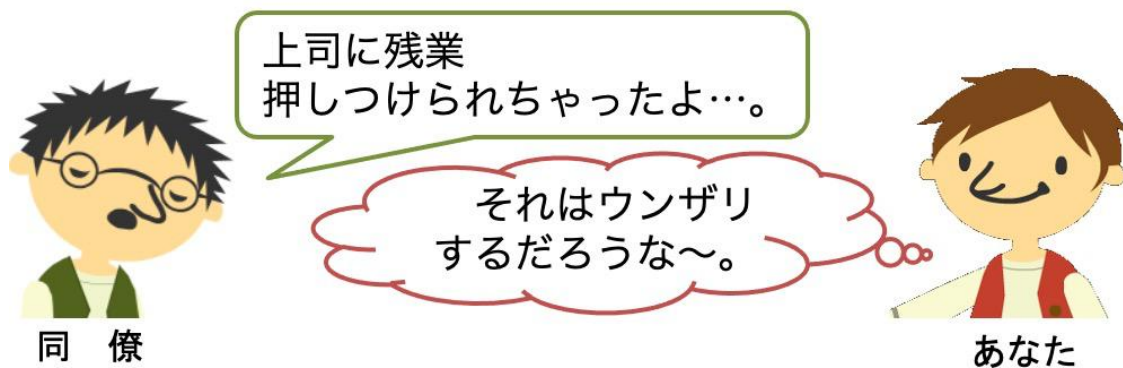
話の中身を理解するだけでは不十分です。



これだと話の中身を理解しているだけの状態です。

理解者と思ってもらえるレベルになるには、

その奥にある「感情」「価値観」「人間性」といった
内面まで含めて理解してあげることが大切です。



これが相手を理解している状態です。

第一回のテキストで

「聴き上手は反応がいい人」とお伝えしましたが、
さらに厳密に言うならば

「反応を通して相手への興味と理解を伝えられる人」

と言えます。

あいづちやオウム返しはどちらかといえば
興味を伝えるスキルでした。

(「みとめるタイプのあいづち」のように
理解を伝えるものも一部ありましたが)

今度は理解を示すための
代表的なスキルを学んでいきましょう。

それが「共感」です。

「わかる～！」は共感じゃない

「聴き上手になるには共感が大事だ」

そんな話をあなたも聞いたことがあると思います。

ただ、この「共感」という言葉がなかなかのくせ者で、人によって認識がまちまちだったりします。

おそらく、

多くの人がいメージする「共感」って
次のような感じではないでしょうか。

相手「月曜の午前中ってホントだるいよね～。」

あなた「わかる～！『次の休みまであと5日か～』

って考えると、げんなりするよね。」

たしかに、この例のように

「わかる～！」と言ってあげることで
相手は「この人とは気があうかも♪」と
親しみを感じてくれるケースは多いでしょう。

とはいえ、

何でもかんでも「わかる～！」と言えるのかというと、
それはやっぱり無理がありますよね。

「う～ん…、ちょっとわからないかも」
と感ずる場合も多々あるはずですよ。

例えば、

・ 価値観の違い

Aさん「靴なんて5千円以内で十分だよな。

靴に何万も払うなんて信じられない！」

あなた（僕の革靴、3万円するんだよな～。）

・ 自分の人生とは縁のなかった体験談

Bさん「うちのお父さん、私が小さいころに
出ていっちゃったんだ…。

あの頃は本当にお金なくてツラかったな。」

あなた「そ、そうなんだ。」

(軽々しく『わかる』なんて言えない…)

などがそうです。

では、共感上手になるには、
常に相手に合わせて「わかる～！」と
言わなければいけないのでしょうか。

もちろん、そこまでする必要はありません！
むしろわかったフリはデメリットだらけです。

わかったフリをするのは自分自身も苦しいし、
相手に「本当はわかってないでしょ？」と
感づかれたら、信用を失ってしまうかもしれません。

ここまで読んで

「共感ってあんまり使う場面なさそう」
と感じたかもしれませんが、

実は「わかる～！」は厳密に言うと
共感ではなく「同感」です！

同感は自分も同じ考え・価値観を
持っているときしか使えませんが、
共感はそんな限定的なものではありません。

たとえ相手が自分とは真逆の性格だったとしても、
共感することはできます。

なぜなら「共感＝理解」だから。

Aさん「靴なんて5千円以内で十分だよね。

靴に何万も払うなんて信じられない！」

あなた「Aさんはあんまりファッションに

お金かけたくないんですね。」

Bさん「うちのお父さん、私が小さいころに

出ていっちゃったんだ…。

あの頃は本当にお金なくてツラかったな。」

あなた「たくさん苦勞してきたんだね。」

このように本当の共感とは、

「あなたはこう感じたんですね」

「あなたはこんな考えを持っているんですね」

「あなたはこんな人間なんですね」

と理解を示す行為なのです！

共感で理解を示すコツ

「先週からペットの猫が行方不明なんです…。」
という相手に対して、

「それは心配ですね」

「早く帰ってきてほしいですね」

などの言葉をかけてあげる。

これが共感です。

相手の気持ち、価値観、人間性を

本人に代わって代弁すること

たとえば、イメージがつくのではないのでしょうか。

コツは、なんといっても

「相手の内面を想像すること」です。

たとえば自分はペットを飼った経験がなくても、
相手の気持ちを想像すれば

「心配だろうな」と察しがつきますよね？

だからその察した気持ちを
言葉にして伝えてあげればいいのです。

もし余裕があれば、
相手の気持ちを代弁したあとに
「人間性に対する理解」も伝えられると
さらに相手の承認欲求を満たすことができます。

「〇〇さんはペットのことを
家族のように大切に想ってるんですね」
といった具合に。

こうした理解の言葉を軽い雑談のときから
コツコツ積み重ねていく。

すると相手は

「この人は私のことをわかってくれるんだ！」と感じ、
今まで以上に信頼を寄せてくれるようになります。

共感上手に近づくためにも、日頃から

「この人は今、

どんな気持ちをわかってほしいんだろう？」

「この人はどんな人間性を持っているんだろう？」

などと想像しながら話を聴くよう

意識づけをしていきましょう。

うまく想像できないときは、
自分の中から似た体験を
探してみるのもオススメです。

正直、今までやってこなかった人からすると
最初はちょっと難しいと思います。

ただ、きちんと共感しながら話を聴ける人は
世の中を見てもそう多くないので、

少しでも使えるようになれば
確実により多くの人から好かれるようになります。

共感力はこれからしっかりと
鍛えていきましょう！

《ワーク L-6》 共感力を身につけよう①

次の話に共感するなら、

どんな言葉をかけてあげるのが適切でしょうか？

- (1) 1 カ月探し回っていたスニーカーを、昨日ついにゲットできました！
- (2) 何回教えても職場の新人が仕事覚えてくれないんです！
- (3) はじめてリーダーを任された仕事が、ようやく一段落しました。
- (4) うちの旦那が『お前は料理くらいしか取り柄がないな』なんて言うの！

次のページに解答例があるので、

しっかり考えてから進みましょう！

解答例

(1) それは感激だったでしょうね。

(+人間性の理解をつけ加えるなら)

1ヶ月も探し回るなんてスニーカー大好きなんです。

(2) それは困っちゃいますね。

(+人間性の理解をつけ加えるなら)

それでも根気よく教えてあげるなんて、面倒見がいいんですね。

(3) 終わってホッとしたんじゃないですか？

(+人間性の理解をつけ加えるなら)

リーダーを任されるなんて、期待されてますね！

(4) ひどいと言いますね。

(+人間性の理解をつけ加えるなら)

でも料理が上手いって、それだけで最高だと思いますよ。

100%の共感は不可能

なかなか共感の言葉が出てこなかった人も
いたかもしれませんが、
とても大事なことをお伝えしておきます。

どんな話に対しても

100%の共感をするのは、誰にも不可能です。

どんなに相手の気持ちを想像したところで、
本当の気持ちはわかりません。

そりゃそうですよね。

結局は別の人間ですから。

同じ経験をして、

悲しむ人がいる一方で喜ぶ人だっています。

同じ「悲しむ」であっても、
10の悲しみなのか、100の悲しみなのかも
人それぞれです。

例えば、残業が急に増えたら
多くの人はいんざりすると思います。

でも、
「新しい車がほしいから、とにかくお金を稼ぎたい！」
という人からすれば、残業ウエルカムかもしれません。

相手の性格や置かれている状況によって
感じ方も変わっていくということです。

だから相手のことを深く理解するには
日ごろから会話する機会をもって
相手の情報を集めておくことも大切です。

ただ、それでもやっぱり

毎回 100%の共感をするなんて絶対に不可能です！

だから少しくらい

共感の言葉が出てこないことがあっても、

共感しても相手の反応がイマイチなことがあっても、

そう気にすることはありません。

それがフツーだと思いきましょう。

では、共感の言葉が出てこないときは

どう対処すればいいでしょう？

答えは簡単。

直接相手に訊いてしまいましょう。

「そのときはどんな気持ちだったの？」

「どうしてそう思うの？」

「〇〇さんにとって、それは良かったんですか？」

このように、

わからないときは素直に質問すればいいのです。

相手の気持ちや考えがわからないことは
恥ずかしいことではありません。

それよりも、

わかったフリして適当にやり過ごすほうが
よっぽどマズいです！

何度も言うように、共感しきれないことはあります。

だからたとえ正しく共感できなかったとしても、
「あなたの気持ちを理解したいんです！」
という姿勢を見せていきましょう。

もし訊きそびれてしまったときは、
丁寧にあいづちを打つなどして
「あなたの話、ちゃんと聴いてるよ」
というスタンスを示していただくだけでも十分です。

たとえ上手く共感できなくても、
そういうあなたの態度が
相手の承認欲求を満たしていくのです。

気持ちや考えが見当たらない時の共感

相手のお話によっては、
とくに代弁するような気持ちが見当たらない場合も
多々あると思います。

「私、毎日家計簿つけてるんですよ～」
みたいなときです。

そんなときは、気持ちではなく
最初から人間性にフォーカスして
共感の言葉をかけてあげましょう。

相手「私、毎日家計簿つけてるんですよ～」
あなた「へ～！几帳面なんですね。」

といった具合です。

ここでのポイントは、

「当たり前の人間性でもいい」ということ。

「仕事帰りはよく本屋に寄ります」

という人に「読書家ですね」

「よくサッカー観戦に行きます」

という人に「サッカーお好きなんですね」

このように、「そりゃそうだろう」という人間性でも
まずは伝えてみてください。

当たり前のことでも

細かく丁寧に理解を示すことで、

「私のことわかってくれるんだ」

という実感が増していきます。

気持ちの代弁と比べたら

いくらか簡単なぶん効果もうすいですが、

人といい関係を作るには、

逆転ホームランを狙うより、

ヒットをコツコツ積み重ねていく感覚が大切です。

《ワーク L-7》 共感力を身につけよう②

次の話に共感するなら、

どんな言葉をかけてあげるのが適切でしょうか？

- (1) コンビニに行くと、ついシュークリームを買ってしまいます。
- (2) 電話をかけるときは、番号が間違っていないか3回くらい確認します。
- (3) 料理してもお皿に盛らず、フライパンのまま食べちゃいます。

次のページに解答例があるので、

しっかり考えてから進みましょう！

解答例

(1) シュークリーム好きなんですね、甘党なん
ですね

(2) 心配性なんですね、用心深いんですね

(3) 面倒くさがりなんですね、ズボラですね

(プラスに言うなら↓)

効率的ですね、ダイナミックですね！

※この問題の場合、おそらく相手も自虐として言っ
ているので、「ズボラですね」のようなちょっと
イジる感じの共感でも OK です

共感力の鍛え方3選

共感、やっぱり苦手な方は多いと思います。

しつこくお伝えしますが、
常に100%の共感ができる人はいません。

僕も全然できないときはあるし、
プロの心理カウンセラーでもそれは無理です。

なので、たまに共感の言葉が出てこなくても
そんなに気にすることはありません。

ただし、全く共感できないとなると、
誰かと深い関係を築くのは難しくなってしまいます。
(恋愛においてはとくに！！)

では、どうすれば

共感力を鍛えることができるのでしょうか？

共感が苦手な方の場合、原因は主に2つあります。

① 相手の気持ちが想像できない

② 感じとった気持ちを言葉で表現できない

①を改善するには、

人の気持ちに触れる機会を増やすこと

②を改善するには、

ボキャブラリー(使える言葉数)を増やすこと

が効果的です。

今から鍛え方を3つ伝授します！

鍛え方① 小説を読む

こんな興味深いデータがあります。

カナダのトロント大学で、

作家の名前をたくさん知っている人(=読書家)ほど
人の気持ちを想像する共感能力が高い

という研究結果が出ました。

小説は映像どころか絵也没有。

基本は文字だけです。

その分、映画やマンガと比べると

登場人物の内面がより緻密に描かれています。

だから小説をたくさん読むことで、
他人の気持ちを理解する力が養われていきます。

鍛え方② ありきたりな共感言葉を封印する

「よかったですね～」

「すごいですね～」

「大変ですね～」

この3つはあまりに使われすぎている、
いわば「手垢のついた言葉」です。

言われた側も

そこまで深く共感してもらえた気がしません。

「使っちゃダメ」とまでは言いませんが、
なるべく他の表現を使っていきましょう。

鍛え方③ 問題を解く

先ほどチャレンジしていただいた
ワーク L-7、L-8 のような問題を解くことでも
共感力を鍛えることができます。

実際、僕が東京で開催している講座では
このような問題を印刷したカードを使って
クイズ形式で練習していますが、
これが大変好評です♪

…え、そんな問題どこにあるかって？

安心してください、ちゃんと用意してますから♪

● 共感力 UP ↑ クイズ

<https://online-course.hanasaku-kaiwa.com/index.php?quiz>

(配信メールにも URL を記載してあります)

《ワーク L-8》 共感言葉を挙げてみよう

それぞれの感情を表す共感言葉を
思いつくかぎり挙げてみよう！

(1) 嬉しいとき

【例】 感激ですね

(2) 怒っているとき

【例】 腹が立ちますね

(3) 悲しいとき

【例】 泣きたいですね

(4) 落ち込んだとき

【例】 凹みますね

(5) 困ったとき

【例】 弱りますね

ノートに思いつくかぎり書き出してみましよう。

解答例

- (1) 幸せですね、万々歳ですね、ツイてますね、ウキウキですね、わくわくしますね、最高ですね、楽しみですね、待ち遠しいですね、やりましたね
- (2) ムカつきますね、カチンときますね、ひどいですね、許せませんね、うざったいですね、ありえないですね
- (3) やりきれないですね、つらいですね、悔しいですね、胸が痛みますね、切ないですね
- (4) まいりましたね、ショックですね、気が重いですね、投げ出したいですね、がっかりですね、しんどいですね、やっちゃいましたね、憂鬱ですね
- (5) やっかいですね、迷惑ですね、手に負えないですね、お手上げですね、踏んだり蹴ったりですね、やめて欲しいですね、呆れますね、災難でしたね

同じ「嬉しい」でも、
微妙にニュアンスや嬉しさの程度が違うことに
気がつくのではないのでしょうか？

共感言葉のボキャブラリーを増やして、
相手の気持ちにふさわしい言葉を
チョイスしていきましょう！

3つの反応の使い分け

あいづち、オウム返し、共感と、
相手の話に言葉で反応を示すスキルを
いくつか学んできました。

使いどころも似ているので

「結局、どれを使えばいいの？」

と混乱しているかもしれませんが…

答えは簡単。

セットで使えばいいのです！

例えば、

「病院行ったらすごい混んでて、
一時間も待たされちゃったの！」

これに対して

「えー！一時間も！？」

(あいづち+オウム返し)

「一時間も？待ってるだけで疲れちゃうよね～」

(オウム返し+共感)

セットで使っても自然ですよ？

むしろ2重3重に反応を示すことで

「より真剣に聴いている感じ」がでるので
相手の満足度も上がっていきます。

とはいえ、

毎回セットで使えばいいわけではありません。

やりすぎるとクドくなります。

前回、あいづちは文章の「、」と「。」のタイミング
(または相手が息継ぎしたタイミング)
で打ちましようとお伝えしました。

「、」のタイミングで2個も3個も反応を返すと、
聴き手の発言時間が長すぎて
話の腰を折ってしまうことにもつながります。

よって、

相手の話がまだ続きそうなときは
短い反応(あいづちかオウム返し)が
ひとつ返せればOKです。

共感やセット技は、相手の話が山場を迎えて
「。」で一段落したとき使うよう心がけてみましょう。

相手の気分・表情を映す鏡になる

聴き上手になるには

あいづちを打ったり、共感したり、

「どんな言葉をかけるか」はもちろん重要ですが

忘れてはいけないのが

「どんな態度で聴くか」です。

ちょっと考えてみてください。

例えば、

あなたがず〜っと行きたかったアーティストの
ライブチケットをついにゲットしたとします。

毎回抽選になるほど人気のアーティストで、
これまで5回も落選していました。

この喜びを伝えたくて、友人と会ったときにあなたは
ウキウキなテンションで報告しました。

ところが、それを聞いた友達が
興味なさそうな態度で



なんて言ってきたら、どう感じるでしょう？

「なにその態度！

もうちょっと一緒に喜んでくれてもいいじゃん！」

と不満に感じるはずですよ。

やっぱりこういうときは



と、笑顔と一緒に喜んでほしいですね？

気分や表情を話し手に合わせることは、
強力な共感表現になります。

相手が喜んでいるなと思ったら、
あなたも笑顔になって
ウキウキなテンションで話を聴く。

相手が悩んでいるなと思ったら、
あなたも真剣な表情になって
しんみり気分で話を聴く。

たとえ口下手で気の利いた言葉を
かけてあげられなかったとしても、
相手は「気持ちをわかってもらえた！」と
大きな喜びを感じます。

相手の感情を映す鏡になったつもりで
話を聴いてみましょう。