

この「ひと言」で
相手が動く!

ことばの 心理 テクニック

心理学者・駒沢女子大学教授

富田隆 著

ことばを味方につけて、

相手を
思い通りに操る!

話し方
実践
マニュアル



まえがき

第1章◎初対面から相手の心に忍び込む、ちょっとした技術

相手の好きな話題を気持ちよく話させるのがコツ

自分が先に裸になれば相手もヨロイを脱ぐ

失敗談を披露すれば心の距離はぐっと縮まる

簡単なようできて有効な「取り入り」の技術

「私もそうです」という相槌で相手はあなたの「仲間」になる

「どう思いますか？」の一言で、相手の話を引き出す

「もう使いこなしてるんですか？」と相手がこだわっているものを話題にする

相手の身振りや口調をまねれば知らない間に相手は気分がよくなる

警戒心を解くために有効なのはたわいもない挨拶

「どちらの〴〵出身ですか？」は誰にでも使える質問

出身校が話題になったら相手のさりげないサインを見逃すな

相手の名前で呼びかけると親近感がわき、本音が引き出しやすい

会話が弾まない時は、並んで話して視線のぶつかりあい避ける

初対面の相手に声をかける時はどこに陣どるべきか

曖昧あいまいな言葉でほめると相手は勝手に解釈していい気持ちになる

第2章◎苦手な人を味方にするチカラ技

「どうしたんですか？」とあえて二度聞いて気持ちを引き出す

苦手な相手には、ささいなことでも「いいところ探し」

まず近さを確保し、その後は、「親しき仲にも礼儀あり」

「近くまで来たもので……」で相手に負担をかけずに親しくなる

二度目の依頼をする時は、あえて時間を空けてみる

「やってあげましょうか」ではなく「やりましょう」で、相手の気持ちをつかむ

人は自己評価が下がった時、恋に落ちやすい

「私たち」の一言で実際に親しくなれる

「ご承知と思いますが」で、相手はぐっとあなたの話に引き寄せられる

別れ際の「また近いうちに○○します」で好印象を演出できる

ウソでもいいから相手の話を、興味を持って聞いてみる

引き入りたい相手には、ランチョンテクニクが手っ取り早い

ポジティブな言葉がポジティブな関係を生む「いいですね」で共感を勝ち取る

性格の違いを逆手に取って相手を引き寄せる方法

愚痴や悪口はあくまで一時のもの後ろ向き不満は一瞬だけ共有する

一緒にドキドキ感を味わえば、恋の虜になるかもしれない

最初はけなし、次第にほめて気持ちを勝ち取るテクニク

第3章◎うっかり「YES」と言わせるテクニク

○○さんもお持ちですよ「遅れたくない意識」を刺激する

まず小さなイエスを言わせれば大きな依頼も断りきれない

大きな要求を断らせて本命の譲歩を引き出すテクニク

「欠点もありますよ」でイエスにつなげる。「両面提示」を有効に活用すべし

「不十分なところもあります」で賛成と協力が得やすくなる

後ろめたさを取り除けば人は争ってイエスに向かう

良心に訴えればイエスを獲得できる

「私も賛成！」と続けて言ってもらえば議論は思う方向へ導ける

「〜ので」「〜から」と理由を示せばイエスを引き出しやすい

説得が難しい時は「教えてください」で相手のイエスを引き出す

「Aがいいですか、Bがいいですか？」でついどちらかを選んでしまう

「そこが同じだね」の一言で次の段階のイエスを獲得できる

「一緒に歩いていいですか？」から始めれば承諾の範囲が広がってくる

第4章◎人をその気にさせる秘訣

「問題が三つあります」で関心を引くと物事はまとまりやすい

「こんなところが優れています」とストレートに言って相手の心をつかむ

「こんなメリットがあります」と先に強調するとイエスが得られやすい

「どうなっているんだろう」と思わせて相手の心をつかむ

雄弁な人ほど沈黙の使い方で相手を引きつける

見方や切り口を変えて繰り返し「私が伝えたかったことは……」で引きつける

最後の発言者になることで相手が気づかないうちに主張を通す

「問題点はないでしょうか？」で、意見は通りやすくなる

「お聞きしてよろしいですか？」で自分の側に相手を誘導する

賛成意見で通したかったら、反対派に賛成意見のまとめを頼む

「お茶でも飲みませんか」と一呼吸おいて心の準備をさせる

「もし私があなただったら……」の一言で相手の賛同を獲得できる

目先の効果に頼って恐怖心を煽る説得はNG

逆の意見を出すことで、勧めたい意見に相手を導く

人を頑張らせたのならゴールまでの距離を見せよう

物質的なアメより精神的なアメで相手のやる気を持続させる

「あなたはきつとよくなる」と暗示をかけその人を伸ばす

「○○するな」ではなく「○○しよう」でやりたい方向へ他人を導く

人をその気にさせるには、なんとと言っても「動機づけ」

「よくやったね」と、その場でほめれば人はあなたに感謝する

「○○しよう」とポジティブ思考に誘えば相手はだんだんその気になる

大きすぎる目標はNG。細分化するのがカギ

明確に責任分担すればみんなその気になる

部下に頼む時も「命令」ではなく「お願い」で表現する

「頼もしい人」とレッテルを貼ると本当にたくましくなる

第5章◎ピンチを脱し、逆襲するには

「今の若い者はしょうがない」と言う上司には昔話を熱心に聞いてやる

遅刻の言い訳をする時に、必ず注意すべきこと

今の会社をほめるつもりで以前の会社をけなすのは禁物

「検討してみます」といったん保留してから断るのがいい時がある

相手から反対意見を言われたら、「ある意味ではその通り」の一言を

「○○さんよりはずっといい」と言えば相手はあなたの言いたいことに気が付く

身内のことだからとあまりに悪く言うのがNGな理由

相手の反感を弱めるには意見や行動を合わせてみる

「自分のミスです」と本人の謝罪で切り抜けるのが一番

想定外の質問で困ったらこの方法で切り返す

「申し訳ありません」と相手の立場を認めてまずは怒りをしずめる

謝罪一つでミスの前より評価が高まる方法がある

相手が熱くなったら話を聞いて具体的な質問をする

「わかりません」と素直に聞けば知識も得られるし人間関係もよくなる

「自分は強い人間だ」と言い続ければフィードバックで本当に強くなる

自分に対する言い訳はプライドを守る方法の一つ

悪習慣に染まらないためにはこう切り返す

「わざとではない」と知らせて相手の怒りを収める

自分を大きく見せれば相手も注目してくれる

落ち込んだ時、手っ取り早く元気になる方法

第6章◎相手を不快にさせずに「NO」と言うには

断りにくい誘いをどう断るか

あまり賛同したくない相手には「私は」という言葉を使い続ける

理由が説明しにくい時は「やりくりがつきません」の一言で

「用件は何でしょう」と聞けば長いセールス電話も撃退できる

「だから」「もう一度」「それはそうと」と挟んで長い話を切り上げる

相手の話を聞いたことをわからせてから反論する

「クッション言葉」や逆質問で上手にノーが表せる

店員の勧めを断るには理由は言わない方がいい

次はないとわかっていても「またの機会に」でやんわり断る
「ごめんなさい」で相手の顔を立てつつノーを言う

相手の頭が熱くなっている時は「まずは」のマジックワード

参考文献