

『共感』とは

コミュニケーションにおいて、「共感することが大切」と言われます。

『共感』とは辞書で調べてみると、「他人の考えや主張に、その通りだと感じたり、同じ気持ちをもったりすること」とあります。

しかし、相手の気持ちを感じ取ることはできても、その方と同じ境遇、同じ体験をしないと本当にその気持ちはわからないこともあります。また、相手の考えや主張に「その通りだ」と思えることばかりではありません。

ですから人の話を聞いて安易に、「そうだよね。わかる、わかる。」と言うことは、『共感』ではないのです。

本当の意味の『共感』とは、こちら側が相手の気持ちに共感することではなく、相手から「この人だったらわかってくれる」「この人だったら信頼できる」と感じてもらうことなのです。

では、どのようにすればよいのでしょうか。

「ああ、この方はこのように思っているんだな」と、ただそのままを受け取り、「なるほど、〇〇とっておられるのですね。」と、相手の発した言葉を繰り返します。そうすると、相手は「私の気持ちを分かってくれている」と感じるのです。このような状態を「ラポールが築けている」といいます。

『共感』とは、ラポールが築けている事、つまり相手から「この人だったらわかってくれる」「この人だったら信頼できる」と感じてもらうことなのです。そうすると、相手は「この人には何でも話ができる」「この人とは心と心が通い合っている感じがする」と思い、心を開いて話をしようと思うのです。

ではラポールを築くための、3つのコツを紹介します。
「ミラーリング」「ペーシング」「バックトラック」です。

① ミラーリング

相手の動作・姿勢・表情などを、鏡写しに相手と同じようにすることです。例えば、相手がお茶を飲んだら、同じようにお茶を飲みます。同じような動作で。相手が沈んだ表情だったら、同じような表情をします。椅子の座り方や姿勢も、同じようにしてみます。ただし、やり過ぎると相手が気づき不快感を感じますので、大きな動きの変化があったときに、さりげなくやってみてください。

② ペーシング

話す速度や、声のトーン、呼吸のペースなどを、相手に合わせます。例えば、相手が早口で声のトーンが高ければ、同じように合わせます。ゆっくりとした口調で、低めのトーンであれば、同じように合わせます。ミラーリング・ペーシングをさりげなくすることで、相手は「自分と同じだ」と無意識に心地よさを感じるのです。

③ バックトラック(オウム返し)

相手の言葉を繰り返すことです。相手の言いたいと思っている言葉をつかみ繰り返す、あるいは相手の感情を表す言葉を繰り返します。言葉を繰り返すことで、相手は「私の話を聴いてくれている。気持ちをわかってくれている」と感じるのです。

(例)

× 悪い例

相手 「朝から調子悪くて、しんどいんです。」

自分 「そんなことありませんよ、元気そうに見えますよ。」

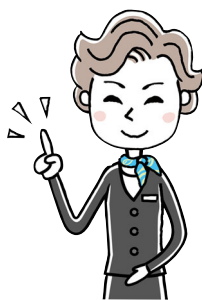
○ 良い例

相手 「朝から調子悪くて、しんどいんです。」

自分 「そうですか、調子悪くて、しんどいんですか。」

「どこか、つらいところはありませんか？」

いかがですか？本当の意味の『共感』をすることは、介護や営業、部下との面談でも活用できます。日々、ラポールを築く3つの方法を意識しながら使って、身につけていってくださいね。



垣内 イスズ

