

感性コミュニケーション

心の対話の始め方

Communication science

株式会社感性リサーチ

コミュニケーションの成熟度

- レベル1 自分の感情を垂れ流す
- レベル2 自分の事情を言い募る
- レベル3 相手の事情を慮り、気持ちを慰撫する

「モテる男」のレベル3

小言を言われて

「うるさいなあ」「ムカつく」「……」【1】

「言われなくてもわかってる」「〇〇だから仕方ない」【2】

「心配かけてごめん」「嫌な(悲しい)思いをさせたね」【3】

——あなたは、どのレベルで対話していますか？

「デキる女」のレベル3

思い通りに行かなくて

「ひどい」「ムカつく」「ゆるせない」【1】

「してくれるって、言ったよね?」「どうして、そうなの?」【2】

「何か事情があったのね」「私も〇〇すればよかったわ」【3】

対話には、2種類ある

問題解決型
状況を見極め
危険を回避する

共感型
気持ちと紆余曲折
を語る

深き気づき

したいのはスペック確認か
問題点の指摘

欲しいのは、共感
とねぎらい

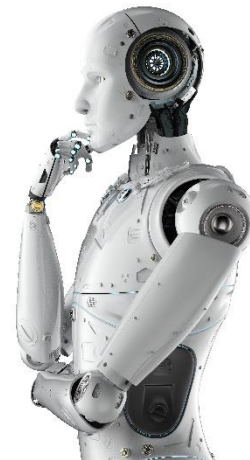
女1「昨日、店長にこんなこと言われてさあ」

女2「わかる～、それひどいよね～。私も、こんなことあった」

女1「うわっ、そうなの？ 私だけじゃないんだ」

女2「ま、店長の立場だと、しかたないかも」

女1「たしかに、いろんな人いるしねえ」



女「昨日、店長にこんなこと言われてさあ」

男「向こうの言うことにも一理あるよ、管理職なんだからさあ」

女「そういうことじゃなくて・・・」

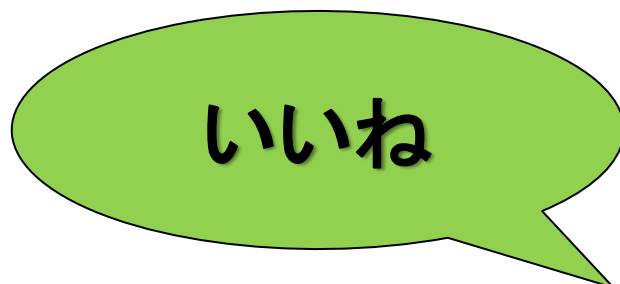
男「いやなら、辞めれば？」

女「・・・」

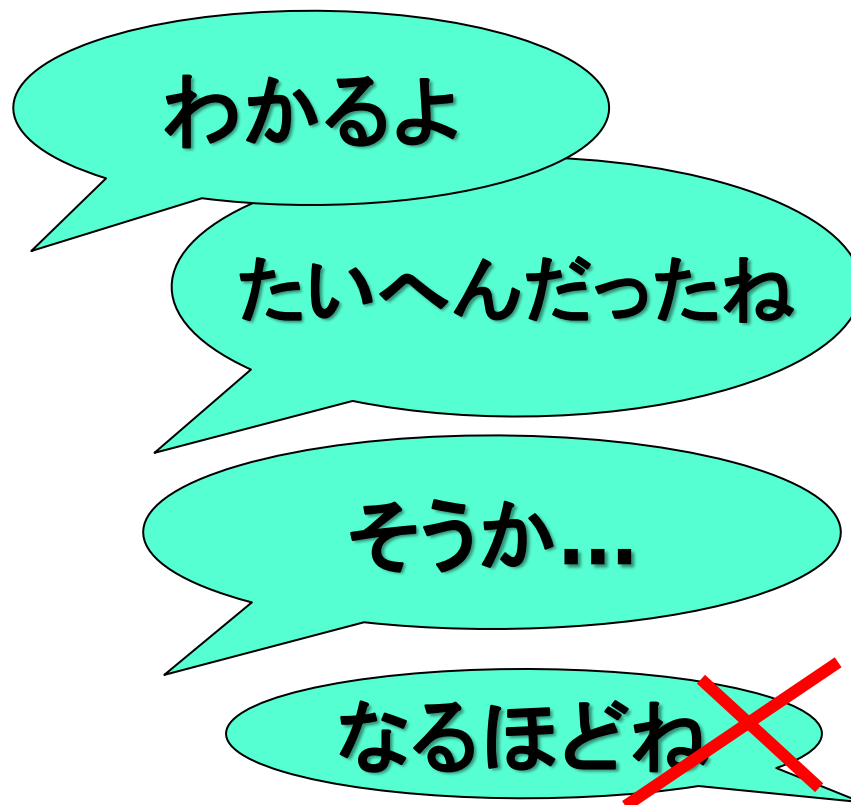


共感型の話は とにかく「いいね」か「わかる」で受ける

ポジティブ・提案系



ネガティブ・相談系



コミュニケーション・ストレス

「とっさの脳の使い方」の異なる二者間で起こるミゾ
一方が「共感型」、もう一方が「問題解決型」を選んだ際に起こるストレス

「共感型」は、相手には思いやりの足りなさ、ひいては人間性の欠如を感じ、

「問題解決型」は、相手に客観性の足りなさ、ひいては知性の欠如を感じる

いずれも、濡れ衣

妻はなぜ5W1Hに答えないのか

なに、いつ、どこ、なぜ、どうやって

そのスカート、
いつ買ったの？



そんなもの、
僕に黙って、
いつ買ったの？

それって、新しいよね？
いつ買ったの？

安かったから

「それ、いいね。似合うよ」

「そう？ 今日、〇〇のバーゲンで見つけたの。
たった〇〇円だったのよ」



リアルでも「いいね」を使おう

娘に無視される理由

それ、何？

そんなに夢中だなんて、そのアプリ、何？



勉強もしないで、
何してるんだ？

.....

思春期以降の女性脳には 警戒モードが設定されている

転用・転載禁止

生殖リスクの高い女性の脳には、自分や子どもを守るために、異性のアクションに対して、とっさに「攻撃か!?!」と疑う機能がある

爬虫類以上のメスの脳(辺縁系周辺)に搭載された、「遺伝子相性の悪い相手との、望まない生殖」を避け子育てを完遂するための脳のセンス

いきなりの「5W1H」や「指摘」は避けるべき

「いいね」をうまく使って、緩和しよう

提案を否定するときは 「いいね」をつけてから

「カルボナーラ、食べない？」

❌「重いなあ。最近、疲れてるんだよ、勘弁して」

○「いいね。でも、今日は、蕎麦の気分かな。
鶏おろし蕎麦はどう？」

チョコレートケーキ
食べない？

ここはチーズケーキ
が美味しいのよ

やっぱ、
いちごショートかな

マンゴーパフェでしょ

提案フェスティバル♪

部長、こんな提案があるんですが。

「その資材調達、どうするの？」

「責任は誰が持つんだ？」

《女性が考える理想の対応》

「いいところに気がついたね。

僕も気になっていたんだ。

ところで、この資材調達、何かアイデアある？

責任者は、誰が適任だと思う？」

大人の女性が身に付けるべき
最大のコミュニケーションマナー
「共感してくれない」にへこまない

男性脳の対話マナーは、愛と信頼のもとに
「いち早く、問題点を指摘し合う」

いきなり否定されたら、男性脳の誠実さだと思おう

男性脳には「おしゃべり」こそが最大のストレス

女性脳が、おしゃべり(共感しあうこと)でストレスが減衰する一方で、

男性脳は、「安寧な沈黙」を与えられるとストレスが減衰し、集中力が上がる。

狩人にとって、森や荒野では、風や水の音で地形を知り、獣の気配を感じるため、沈黙は身を守る手段だったはず。女性が共感で生存可能性を上げたように、**男性は沈黙で生存可能性を上げてきた**のである。

男性脳は、身を守るために、 ときに「音声認識しない」という手段に出る ！

妻の話がモスキート音に聞こえる

阿吽の呼吸の夫婦では、うまく返事をしてしまうために、「言った」「聞いてない」事件が起こる

ビジネスの関係では、「彼女は、とっちらかっているね。何を言っているのかわからない」と、頭が悪いと判断されてしまう

男性の対話ストレスを下げるには

男性脳は、目的のわからない話に耐性が低い
結論から言う+数字を言う(「企画書の変更点
について話があるの。ポイントは3つ」)

男性脳は、何かをしているときは、音声認識
機能停止中と心得よ

声をかけてから本題に入るまで3秒ほど待つ
《3秒ルール》

5W1Hじゃ、心の扉は開かない

心の対話(共感型)の始め方 をご存知ですか？

共感型対話の始め方

- 相手の変化点（ポジティブ）に気づいて、褒める・ねぎらう
「それ、いいね」「これ、してくれたんだね」
- 相手の変化点（ネガティブ）に気づいて、気づかう
「元気ないね」「それ、僕がやろうか」
(注) 具体的なことは言わない
- 話の呼び水を使う

話の「呼び水」

スルーは想定内
傷つかないで

1) 自分に起こったことを話す

「ランチに麻婆豆腐食べたら、これが辛くてさあ~」
「今朝、夢を見た」

2) ちょっとした相談ごとを持ちかける

「母さんの誕生日プレゼント、何がいいかな？」
「このカレー、味見てくれる？」

3) 社会的事案を「どう思う？」と聞く

弱みを見せるという奥義

女の5W1Hは不機嫌の表明である

「あなたって、どうしてそうなの？」

→「嫌な思いをさせて、ごめん」

「〇〇と私、どっちが大事？」

→「寂しい思いをさせて、ごめん」

男女の違いよりはるかに深刻
共感障害

ミラー・ニューロン(鏡の脳細胞)

目の前の人の表情や所作を、自分の神経系に直接移しとってしまう能力

コミュニケーション能力(うなづく)の基礎

外界認知(他人の所作を理解する)に不可欠の能力

若い世代に、ミラーニューロン反応 の弱いタイプが増えている

「聞いているの？」

—聞いているのに、「聞いているの？」と聞かれる
ので、どう答えていいかわからない

「やる気あるの？」

—やる気があるから、会社に来てるのに...

意見を聞かれない

—仲間外れにされた

「察して動く」が絶望的に苦手

先輩や顧客を、風景の一部のように、眺めているだけ

「どうしてやらないの？」

「やれって言いました？」

「誰も私に教えてくれない」



反応の弱い部下を持ったら

「話聞いている？」「やる気あるの？」「なんでやらないの？」は、職場の死語と心得る

細かいルールを作ってやる

ルールを順守する誠実な部下になりうる

「他人が気にならない」ので、意外にタフな営業パーソンになれたりする

「自分は共感障害かも」と思ったら

「話聞いている？」「やる気あるの？」と言われたら、「聞いてます（あります）。そうでないように見えたら、すみません」

「なんでやらないの？」と言われたら、「気が付かなくて、申し訳ありません」

*** 黒川伊保子トリセツシリーズ ***

転用・転載禁止

「妻のトリセツ」「夫のトリセツ」(講談社)

「娘のトリセツ」(小学館)

「息子のトリセツ」(扶桑社)

「家族のトリセツ」(NHK出版)

「定年夫婦のトリセツ」(SBクリエイティブ出版)

**** ビジネスパーソン向け ****

「共感障害 ～ “話が通じない” の正体」(新潮社) あなたの部下は大丈夫？

「ことばのトリセツ」(インターナショナル新書) ことば力に自信がありますか？

「人間のトリセツ ～人工知能への手紙」(ちくま新書) 人工知能を “心” で知りたい人に

「コミュニケーション・ストレス ～男女のミゾを科学する」(PHP新書)

ダイバーシティ&インクルージョンの教科書に最適！



「女と男はすれ違う ～共感重視の女性脳、結果重視の男性脳」(ポプラ新書)

男社会で生き抜く女性たちのための女性脳バイブル、女の一冊。

