

「それは何ですか」に、  
いくつの意味が読み取れるか。

相手の心を読み取るには、いくつもの要素に注意を向けなければなりません。

人間は、言葉で会話します。

会話には、言葉以外に目線や身振り手振りも入ります。

そして言葉そのものにも、前後の文脈やイントネーションが加わります。

これらを総合して、人間は複雑なやりとりをしています。

たとえば、あなたと友人がレストランに行つて、先にあなたの料理が出てきました。その料理を見て友人が、「それは何ですか」と聞いたとします。

この時、そのまま「これは、ススキのカルパッチョです」と料理名を言うのはありきたりの答えです。

しかし、料理がおいしそうに見えて「それは何ですか」と聞いたのなら、返す言葉は「ひと口いかがですか」となるわけです。

そこで、「スズキのカルパッチョです」「おいしいですか」「おいしいですよ」で終わらせてしまったら、友人の言葉の意味があなたに伝わっていないことになります。

人は誰でも、「それをひと口ちょうだい」と素直には言えません。

「それ何？ おいしい？ どんな味？」とまで聞かれているのに、相手の気持ちを讀み取れずに「うーん、どう説明していいの……」と考えているようでは失格です。

相手は「なんでわかってくれないんだろっ」と思っただしょう。

同じ「それは何ですか」という言葉にも、いろんな意味があります。

「これは、ですよ」と答えるだけが、「コミュニケーションではないのです。」

相手の心を  
読むために

その②

言葉の裏側にある意味を、  
読み取るコツ。

=====  
相手の言葉の  
裏側の意味を読み取る。

私がホテルに行った時のことです。

ホテルのタクシー乗り場に行列ができていました。

そこに、1台のタクシーがお客様を乗せて入ってきました。

たまたまお客様を降ろした直後のタクシーに、たった今ホテルを出た人が「ちょうどいいところにタクシーが来た」と思ったのが、行列に気づかずにヒュッと乗り込んだのです。

面白いことが起こりました。

その時、行列に並んでいた関西人のお客様が、そこにいたホテルマンに「兄ちゃん、タクシーはどこへ並ぶんや」と聞いたのです。

## 第1章 心のキャッチボールを、楽しもう。

そのホテルマンは、行列のほうを向いて「こちらでございませす」と答えました。

このホテルマンは、まるで意味がわかっていません。

「どこに並ぶのか」と聞いたのは、「今出てきたお客様が乗ったじゃないか。おまえ、それぐらい仕切れよ」という注意です。

「どこに並ぶのか」という問いに「こちらでございませす」と答えるのは、「それは何ですか」と聞かれた時に「でございませす」と答えているのと同じです。

同じひと言でも、前後の状況で意味が変わるのです。

日本料理店でもこんな体験をしました。

「これは何ですか」と聞いた私に、店員さんは「少々お待ち下さい。聞いてまいります」と奥へ入っていきました。

店員さんが料理を知らないことはよくあります。

戻ってきた店員さんは、「魚でございませす」と言いました。

私は、「何の魚か」という意味で聞いているのです。

魚であることは、見ればわかるのです。

ただ、これも日本語のやりとりとしては間違っていない。

まるで英語のテキストの「レッスン1」に出てきそうなりとりです。

先生と生徒の間の「私は誰ですか」「あなたは先生です」、「私たちは誰ですか」「あなたたちは学生です」という不思議な会話と同じです。

教室の中では、先生が誰で、生徒が誰かはわかりきったことですから、そんな会話はおかしい感じがします。

「それは何ですか」という問いも、ススキのカルパッチョに何かアレンジが加えられているとか、オリジナルのソースがかかっていたら、また状況は変わります。

あなたが質問を受けたら、相手は今その状況の中で何を聞こうとしているのかを考えて下さい。

そして、相手の言葉の裏側の意味を感じ取らなければいけません。

これが、心理を読み解くということですよ。

言葉は心理のあらわれだからといって、言葉の意味をそのまま受け取れば相手の心理も理解できるかといつと、そんなことはありません。

言葉とその裏側にある心理とが相反していたり、別の意味のことを言っていることもありです。

「兄ちゃん、タクシーはどこに並ぶんや」というひと言を聞いても、相手の怒りに気づかないホテルマンもいます。

普通は、「ヤバい、このお客様は怒っている」と感じます。

そこで振り返ってみると、「着いたばかりのタクシーに、行列に並んでいないお客様が乗ってしまったのでは」と気づくのです。

「何かあつたな」、「調べてみよう」と考えることが、人の気持ちを把握することにつながります。

人は、自分の言葉や行動どおりのことを相手に求めているとはかぎりません。

あなたが相手の気持ちを考える時は、そのことを覚えておくべきです。

相手の心を読むために

その③

質問の形を借りた意見があることを知るう。

=====  
**言葉は、必ずしも  
その意味どおりには伝わらない。**

あなたが相手に何かを伝えようとした時、あなたの言葉どおりに伝わらないことがあります。

まわりのいろんな要素で誤解され、あなたの意図とは違う形で受け取られてしまうのです。

あなたが「それは何?」と聞くと、「ごめん、何かいけなかった?」という返事が返ってくる場合があります。

怒って言ったわけではないのに、そう受け取る人もいます。

私は、友人にレストランの予約をとってあげることがあります。

おすすめのレストランはたいてい混んでいます。

## 第1章 心のキャッチボールを、楽しもう。

「急な話で悪いな」と思いながら、レストランに電話をかけます。

そこで、やっぱり予約でいっぱいだとわかると、「いいです。今度またかけますから」と話して電話を切ります。

そうすると、あとでオーナーから電話がかかってきます。

「先ほどお客様をご紹介していただいたようですが、何か不手際ふてぎわがあったようで」と言われる。

「そうじゃないですよ」と、あわてて弁明しました。

「電話の対応で不手際があった」とオーナーに伝わったのは、私がいかにあつさり引き下がって電話を切ったからでしょう。

「今日はパーティーが入っていていっぱいなんですよ」と言われた時、「いいからいいから」と切ったつもりが、「じゃあ、いいです!」と怒ったように受け取られたのです。

言葉だけが残ってしまうと、そういう印象になりかねません。

これが怖いのです。

そんなつもりで言ったわけではないのに、「中谷さんがキレた」と誤解されて伝わ



ります。

「いいからいいから」が「じゃあ、もういいや」という形で伝わったり、「また今度来ます」が「もう二度と来るか」ととられる可能性もあります。

言葉のニュアンスの伝わり方はむずかしいのです。

しかし、逆に面白いとも言えます。

言葉の裏側にある意味を読み取っていけば、相手が何を考えているかがわかります。これが、会話をより高度なものにするのです。

相手の心を読むために

その④

**言葉が、意味どおりには  
伝わらないことを覚悟しよう。**

意欲は、言葉ではなく、  
「あいさつ」と「返事」でわかる。

相手の意欲は、何を見ればわかるでしょうか。

「ぜひやりたい」と思っていることがある時、あなたはどのようにしますか。

ほとんどの人は、「ぜひやらせて下さい」と言います。

でも、あなたの意欲は言葉では伝わりません。

言葉をそのままつのみにする、間違っていることがあります。

相手の意欲の大きさを確かめるポイントは、2つです。

返事

あいさつ

たとえば、「」「」「」という企画があるけれども、「どう」「と持ちかけると」「面白いです