

あたりまえだけどなかなかできないほめ方のルール

まえがき

「どうしてあの人から頼まれるとついOKしてしまうのだろうっ」「どうしてあの人と話しているとなじい時間を忘れてしまうのだろうっ」「

あなたの周りに、人を動かしたり喜ばせたりするのが上手な人はいませんか？

私は「どうすればもっと人から信頼されるんだろうっ」「どうすればもっと人と仲良くなれるんだろうっ」と20代の頃から試行錯誤してきました。

そんな私が36歳の時にコーチングに出会って、180度人間関係が変わりました。

それまで どう話すか ということばかりに意識を向けていた私が、人の話にちゃんと耳を傾けるようになり、短時間で相手から信頼され、心を開いてもらえるようになったのです。

どう話すか ということばかり考えていると、意識が自分の方に向いてしまいます。ところが 相手の話を聴こう と思うと、自ずと意識が相手に向くようになります。すると相手の表情や身振り手振り、声のトーンなどを通じて、さまざまな情報をキャッチすることができるのです。

それらの情報の中には、こだわりや生き様といった相手の人間的魅力がいっぱい詰まっています。私は日常的に好奇心を持って相手の話を聴き、それらをキャッチすることで、相手を認める言葉やほめ言葉を会話に織り込むことができますようになりました。

ほめ言葉には相手の人生を変えてしまうほどの大きな力があります。この度、私が2冊目の本を出版するに縁を頂けたのも、この「ほめる」コミュニケーションを身につけ、周りの人たちとの信頼関係を築くことができるようになったからだと思います。

本書は、「ほめる」という行為を「人とよりよい関係を作るためのコミュニケーションスキル」という大きな枠組みでとらえて書きました。単なる ほめ言葉の辞典 ではなく、ほめ効果がしっかり得られるよう、相手に心を開いてもらう方法や相手を知る方法など、信頼関係作りのための基本スキルについてもバッチリ網羅されています。

この一冊が、あなたとあなたの周りの人たちをさらに輝かせるきっかけになることを楽しみにしています。

谷口 祥子

第1章 ほめるとどんなメリットがあるのか？

ほめ方のルール

01

話のきっかけになる

『ほめる』というアクションは、初対面の人と話すいきっかけ作りになります。

私はパーティなどで素敵な人を見つけたら、まずは笑顔で歩み寄り、「ひとときわ輝いてらっしゃったので、思わず声をかけてしまいました」という風に話しかけることがあります。表情でも言葉でもありありと好意を示してくれる相手に対して、不愉快な反応をする人はまずいません。ほとんどの人が「谷口さんこそ、とてもパワフルで素敵ですね」という風に、ほめ言葉で返してくれます。すると2人の間に好意のスパイラルが起り、自然にどんどん会話が弾んでいくのです。

日本人は欧米人に比べて、感情表現が控えめです。特に初対面の相手だと『この人素敵だな』と思っけていても、なかなかそれを言葉や態度で表現することがないのでないでしょうか。

もともと日本人は農耕民族なので、ひとつの土地に定住し、共通の文化・習慣を持ったコミュニティの中で長く暮らしてきました。そのため多くを語らなくても、お互いの状況を察することができたのです。『以心伝心』という言葉がありますが、話し手が自分の主張や想いをすべて語らずとも、聞き手に『察する』ことを求めるのが日本流です。ところが今は昔と違って、異なる文化・習慣の人々とひんぱんに交流する情報社会です。『言わなくても分かってくれるだろう』という考え方では、勘違い、すれ違いが起ってしまうので、相手に気持ちを伝えるには言葉や態度でしっかり表現する必要があります。

私がセミナーで講師をする時、参加者の皆さんにリラックスしてもらうため、スタート直後にざっくばらんに話す時間を設けています。私はその時あらかじめ『好奇心を持って相手の方と接して下さい』と参加者の皆さんに依頼します。そして終了後に「好奇心を持って相手に接することができたか」「好奇心を持って相手から接してもらえたか」という2点についてアンケートを取ります。いったいどんな結果が出ると思いますか？

平均すると、「好奇心を持って接することができた」と思った人は8割、「好奇心を持って接してもらえた」と思った人は3割。つまり、ほとんどの人が好奇心を持って相手と接しているつもりなのですが、そのうち相手にちゃんと伝わっているのは半数以下だということが分かります。好奇心や好意を『ほめ言葉』という形で表現することで、話のきっかけを作ってみませんか？

第1章 ほめるとどんなメリットがあるのか？

らずつと変わらず好意的に接してくれるそのYさんの姿勢について根負けしてしまい、仲良くなっていたそうです。

好意的に接してくれる人には好意で返したくなるという、まさに心理学で言う『好意返報性の法則』が働いた例ですね。

ネガティブな反応にネガティブなアプローチで返すと、どんどん2人の心的キヨリが離れてしまいます。もし、いい関係を築いていきたいのであれば、どちらかが歩み寄りなればなりません。

私たちは相手が心を閉ざしたり反発したりすると、不愉快になってコミュニケーションを取るのをやめてしまったり、反撃したりすることが多いものです。

しかしYさんのように、たとえ相手が心を閉ざしていても、あきらめることなくプラスの働きかけを続けることで、相手の心が開くことがあるのです。

あなたには「心を開いてほしいな」と思っている人がいますか？ もしいるのなら、相手の態度がどうであるかにかかわらず、笑顔で話しかけ、ほめ言葉を投げかけるようにしてみましょう。自分の方から歩み寄るには抵抗があるかも知れませんが、本当に相手といい関係を作りたのであれば、実にシンプルで効果的な方法なのです。

ほめ方のルール
02

相手に心を開いてもらえる

『ほめる』ことで相手の心の扉が開いたという経験、あなたにもありませんか？

以前、私がある女性の友人から聞いた話です。その友人が通っていたある趣味の勉強会に、Yさんという女性がいました。友人はYさんのことを「生意気で鼻につくなぁ」と思っていました。

Yさんは頭が良くてすこぶる話し上手。その場を仕切りたがる人で、友人よりもはるかに年下だったにもかかわらずタメ口で話しかけてきたそうです。友人はそんなYさんと接する度に、いつも不愉快な思いをしていました。

ところが当のYさんは友人に対していたって好意的で、いつも笑顔で話しかけてくれたり、ほめてくれたり、好きだと言ってくれたりしていました。

友人は最初、「Yさんって感じ悪いなぁ」と心を閉ざしていました。ところが出会った時か

第2章 ほめ方の基本ルール

ほめ方のルール

11

相手の話を聴こう

初対面の人と会う時、『相手のことを十分に調べつくしてから行かないと、場が持たないのではないか』と不安になる人が多いようです。

もちろん事前にネットで調べたり、共通の友人から情報を得る方法もありますが、一番リアルな生の情報を得る方法は、やはり『相手の話を聴く』ことでしょう。よほどスピリチュアルな能力のある人でもない限り、黙って座ればピタリと当たる、などということはなかなかないものです。

初対面でも何かも相手のことを何も知らなくても、『話を聴く技術』さえ身につけていれば十分に相手をほめるポイントをつかむことができます。

相手を知るために最初にするべきことは、話しやすい雰囲気を作って、相手にいろいろな話してもらうことです。本人に話してもらうことで、人柄やこれまでの歴史、そして今後のピ

ジョンなど、いろいろな情報を知ることができます。

また、その人の話しぶりから、物事に対する興味関心の度合いや、好き嫌いなども手に取るようにキャッチすることができます。ですから『相手の話を聴く』ことは、ほめる材料を探すために欠くことのできない要素なのです。

「相手の話を聴く」ことには、相手を知ること以外に2つの大きなメリットがあります。

ひとつ目は、相手の話になんと耳を傾けることで、相手を尊重しているという気持ちを伝えることができるということです。

そして2つ目は、数年前にある社長さんから教えてもらったことです。その社長さんは若い頃かなりの口下手で大いに悩まれました。そこで、自分から話すかわりに人の話を聴くことに徹したことで、ある大きな発見をされたのです。

その発見とは、人の話を聴くということと、その人が何十年にも渡る人生の中で学んできたノウハウや知識を、居ながらにして自分のものにできる、ということです。自分から話せばかりだと何も新しい情報をインプットすることはできませんが、相手の話を聴くことで、相手が長い年月をかけて手に入れてきたブライストレスな贈り物を頂くことができます。

相手の話を聴くことには、あなたが思っている以上にたくさんさんのメリットがあります。

第2章 ほめ方の基本ルール

まず「ナメクジ」と聞いて生理的にアウトな人もいるでしょう。さらにそのペットのように可愛がつている生き物を食べてしまうという発言にショックを覚える人もいるでしょう。さて、こんな時自分と相手の価値観の違いを受け止めるにはどうすればいいのでしょうか。まずは相手の話を聞いている『自分の感覚』に焦点を当ててではなく、話をしている相手の状態に焦点を当てています。つまり自分の価値観を横に置いておくということです。そしてなぜ彼がそれほどまでに、ナメクジを始めとするさまざまな昆虫を愛し、育てることに喜びを感じることができるのか、彼の表情や話し振りを見ながら感じ取ることが大切なのです。

自分の感覚に焦点を当てていると「うん〜気持ち悪う〜」と思っただけで面をしてみまうかも知れませんが、彼の状態に焦点を当てて聞いていると「好奇心旺盛なんだなあ」「人目を気にせず、わが道を行く人なんだなあ」という想いが湧いてくるかも知れません。

人をほめるには、まず『自分がどう思うか』ではなく『相手がどんな価値観を持っているのか』というところに焦点を当てましょう。そうすることで、その人の長所やこだわりをつかむことができるのです。

価値観の違いを受け止めよう

私たちはこれまでの人生の中で、さまざまな価値観や先入観を身につけてきました。そして無意識のうちにその価値観や先入観という色メガネを通して、人や物事を見ています。

人をほめるには、まずその人の価値観や想いそのものをキャッチする必要があります。自分の色メガネを通して見ていると、素直に受け入れられない要素もあるからです。

『会社人生に必要な知恵はすべてマグロ船で学んだ』（毎日コミュニケーションズ）の著者齊藤正明さんは昆虫マニアだそうです。彼が大切に持ち歩いているアルバムを見せてもらったら、その中にナメクジの写真が。彼は何とナメクジを飼育しているのです。

「かわいいんですよ」とわが子の話でもするかのように目を細める齊藤さん。

が、次の瞬間彼はこう言ったのです。

「ナメクジって、調理してもかなり美味しいんですよ！ コリコリして。」

第2章 ほめ方の基本ルール

「コーチングってすごいでしょ?」とアピールしたい気持ちでいっぱいでした。弟が怒るのも当然です。ところがそれから2年ほどたったある日のこと、弟と話していると「アネキがやってる」コーチングってどんなことやるわけ?」と自ら興味を示してくれました。

私は「いったい何が起きたんだろう?」と不思議に思いながらもこう答えました。「最初に何かテーマを決めるんだけど、何か今気になっていることってある?」「うーん結婚かなあ」「じゃあ、あなたにとって結婚って何?」「パートナーとの幸せな暮らし、かな」「そうしたら、パートナーに求めるものって何かな?」「一緒に笑えるっていうのが大事なかな」というやり取りが進んでいき、そのプロセスの中で彼は自分の結婚に対するイメージが明確になっていくのを感じたようでした。そして『アネキ、コーチングってすごいな!』と言ってくれたのです。

1回目と2回目で何が違ったかという点、私の弟に対する純粹な愛情や好奇心だと思っております。2年の間に私はさまざまなセミナーに通い、意識改革を行いました。感受性豊かな弟は敏感にそれをキャッチしてくれたのだと思います。

「どんなことを考えているのか知りたいな!」と相手に対して純粹な好奇心を持って接していれば、その人の中から自ずとこだわりや想いが込められた言葉があふれ出てきます。すると相手をほめるさまざまなエッセンスをキャッチすることができるようになります。

好奇心を持って質問しよう

相手をほめるための材料を探すには『質問』がとても有効です。そしてその『質問』の方法にもポイントがあります。

ちょっとお恥ずかしい失敗談ですが、私がコーチングを学んで間もない頃の話です。覚えてたてのコーチングを試したくてたまらなかった私は、久しぶりに会った弟を質問攻めにしてしまったのです。「今の仕事から得られるものは何?」「どついたらもっと仕事が上手くいくと思っ?」「その仕事が上手くいったらあなたはどんな状態になっていると思っ?」「といった具合です。唐突に質問攻めにされた弟はだんだん不愉快な表情になっていき、最後は「まだ質問に答えなアカんのか!」と怒り出しました。

コーチングセッションを行う時は、コーチが相手に誠実な好奇心を持って接するというのが大原則です。ところがその時の私は弟に尋問するかのよう質問を連発し、「ほらほら、コーチ

第3章 相手の何をほめるのか？

谷口：「ロックなんです（カッコイイでしょという口調で）。」
 相手：「かっこいいですね。そういうセミナーで話してらっしゃる姿もロックカーッぽい感じがしましたよ。」

このように相手の話しぶりから相手が望ましいと思っているイメージを伝えるのもひとつ。これは当たり前なく相手を喜ばせることができる、手堅いほめ方です。

ほめ方のルール

37

外見やイメージをほめよう

先日私がある役者さんのためのワークショップに参加した時のことです。隣にいた女の子が私を見て「ダンサーの方ですか？」と言ってくれたのです。そんなカッコイイ職業の人に見られたことで、私はとてもいい気分になり、背筋が伸びて足取りも軽くなっていることに気がつきました。

本当はフィットネススクラブのエアロビクスのクラスにもついていけない運動音痴なのですが、「ひょっとしてイケるかも？」という妄想すら湧いてきたのです。

初対面や出会って間もない相手の場合、見た目を話題のきっかけにすることが多いもの。そんな時「さわやかですね！」「オシャレですね！」とほめる方法もありますが、そこから「歩踏み込んで」「〇〇そうに見える」「もしくはさらに歩踏み込んで」「〇〇の方ですか？」という表現を試みる方法もあります。するとその人が新たな自分の可能性に目覚めるかも知

れませんし、当たってはいれば生き様やこだわりを引き出すきっかけになるかも知れません。それとは逆に、トーンダウンするのが次のようなパターンです。

谷口：「私、バンドでギターを弾いていたんですよ（うれしそうに）。」
 相手：「へえ、意外ですね。真面目そうに見えるのに（イメージと違うなという表情で）。」
 というセリフが返ってくるパターンです。

もしほめるという意図、相手を喜ばせる意図があるならば、その相手がどんな風に話しているかを観察することが大切です。つまり私のケースだと、

谷口：「私、バンドでギターを弾いていたんですよ（うれしそうに）。」
 相手：「へえ、ギターですか。どんなジャンル演られてたんですか（目を輝かせながら）？」

第4章 相手をどうほめるのか？

こんな例があります。著名な催眠療法家、ミルトン・エリクソン氏のところに、『すきっ歯』であることを悩んで訪れた女性がいました。エリクソン氏は「すきっ歯の間からなるべく遠くまで水を飛ばす訓練をするように」と彼女に提案しました。そして『職場の給湯室でよく顔を合わせる男性がいる』と彼女から聞いたエリクソン氏は、あるうことが「その男性に向けて歯の間から水を飛ばせ」という指示を出したのです。するとそれがきっかけで2人はデートをするようになり、やがて結婚したという奇跡のような話です。エリクソン氏は彼女の悩みをなくすために、悩みそのものであった『すきっ歯』を上手く『利用』したのです。

コンプレックスをひっくり返すためには、人生にマイナスの影響を及ぼすと思っ込んでいるそのコンプレックスを、より良く生きるために活かすことができるのだ、ということを知ってもらえばいいのです。

話しベタ 聴き上手。相手から情報を引き出すことができる。

気が小さい 慎重である。大きな失敗をしない。

人の気持ちが気になる 空気が読める。人から嫌われない。

など、本人が自分の欠点だと思っていることを『使える』個性に変換してあげること。これはすでに本人が認識している長所をほめるよりも、はるかにインパクトがある方法なのです。

ほめ方のルール

55

コンプレックスを強みに変え、 ほめ効果を出すには？

私は高校生の頃、自分の低い身長がイヤでイヤでたまりませんでした。通信販売で『あなたの身長は、まだまだ伸びる』という本を買ったくらい、切実に「もっと身長がほしい！」と思っていたのです。ところが大学に入ってほどなく、私は身長が低いのがウソのように気にならなくなりました。実は中学・高校と女子校だった私は、共学校に入って、新しい視点を手に入れたのです。「小柄」も「条件のひとつである」という視点を。

実際に小柄だったことでモチカどつかは別として、『身長が高くてカッコイイ自分になる』という願望のプライオリティは確実に下がりました。

心理学用語にutilization(ユティライゼーション)という言葉があります。心理療法やカウンセリングにおいて、『その人が持っているコンプレックスや問題点などを含めたすべてのものを問題解決のために活用する』という意味です。

第4章 相手をどうほめるのか？

世の中には若くして才能を発揮する人もいれば、遅咲きの人もいます。比較的早く天職に出会える人もいれば、回り道をする人もいます。部下や後輩をお持ちの人、学校の先生、お子さんをお持ちの人は、ぜひそれぞれのいいところを見つけてほめてあげて下さい。

例えば職場であれば、本来の仕事で成果が上がっていなくても、周囲を明るくするキャラクターだったり、整理整頓が得意なところを、ほめることができます。もちろん仕事ですから本来業務で成果を上げてもらう必要がありますが、まずはその人の存在を認めてあげることで、仕事に対するモチベーションを上げてもらいましょ。

学校であれば、勉強のできる子もいれば、運動の得意な子もいるでしょう。音楽や絵で才能を発揮する子もいます。また人が嫌がることを率先してやっている子もいるかも知れませんが、家庭でいたずらばかりしているように見える子も、時折見せるやさしさや感受性の豊かさといったプラス面を見逃さないでほめてあげて下さい。

『ほめる』というのはその人の存在価値を認める行為です。生きにくい時代になると、自分のことで精一杯で、人のことにまで構ってなんていられないという人が多くなるように思います。そんな時こそ周りの人に目を向けてほめてあげようではありませんか。あなたの一言が誰かを救ったり、幸せな気持ちにさせたりするのです。

ほめ方のルール

59

それぞれの良さを見つけよう

私がデザイン会社でコピーライターをしていた頃、自分が書いた文章をほめられた記憶がほとんどありません。

ところがある打ち合わせの席で、私の描いた広告のラフ案を見た社長がとてもうれしそうにほめてくれたことがありました。

「谷口くんのイラストは何だか味があるよなあ」と。

意図的ではなく、心底そう思ってくれているようでした。

イラストを描くこと自体は本職とはまったく関係ありませんでしたが、そこにいた同僚もなごんでくれ、自分の存在価値が高まったような気がしてうれしかったのを覚えています。実は深夜残業が続いて、体力的にも精神的にも才能的にも限界を感じていたのですが、「もう少しがんばってみようかな」と思えた瞬間でした。