

# 顧問企業限定事務所通信

2024年7月号



## 阿部竜司法律事務所

Ryuji Abe Law Office

## 《他者から圧倒的な信頼を得る技術》 ～「共感力」と「傾聴力」～

【はじめに】

いつも大変お世話になっております。弁護士の阿部竜司です。

さて、皆さんは、「共感」という言葉の意味をどのようにとらえていらっしゃるでしょうか？

例えば、誰かが、最近見た映画が面白かったというような話をしているときに、自分も同じ映画を既に見ていて、同じく面白いと感じていたので、相手の話に「共感した」、というように、『共通する事柄について、他者と同じような感想や気持ちを抱くこと』という意味でとらえていらっしゃる方が多いのではないかと思います。

実際、辞書でも、「共感」とは、「他人の意見や感情などにそのとおりだと感じること。また、その気持ち」という定義が紹介されています。ですから、上記のような解釈は、一般的な「共感」という言葉への理解として、何ら間違ったものではありません。

ですが、「7つの習慣」において、著者のコヴィー博士は、「共感」という言葉を異なる意味合いで使って

います。

コヴィー博士は、「共感」という言葉を、『相手の身になり、相手自身になったつもりで、相手の心情や気持ちを想像し、理解し、寄り添うこと』というような意味合いで使っています。

そして、そのような「共感力」を発揮し、相手に寄り添って、相手の心情・気持ちへの理解を具体的な言葉で示すことを、「共感による傾聴」と表現し、このような「共感による傾聴」こそが、人の話を聴くという行動における最高レベルの技術である、と語っています。私は、このような最高レベルの傾聴を現場で実践していける能力を「傾聴力」と表現しています。

今回は、このような、「共感力」と「傾聴力」にスポットを当て、その中身を解きほぐしつつ、皆さんのビジネスへの活かし方についてお伝えしていきたいと思います。

【 エンパシーとシンパシー 】

実は、英単語では、日本語で「共

感」と訳される言葉が2つあります。

1 つは「empathy」（エンパシー）、もう1 つは「sympathy」（シンパシー）です。

どちらも、英和辞典では端的に「共感」という訳が使われていますが、実際の使われ方としては、別な意味があるとされています。

「シンパシー」の方は、端的に言い換えると「同情」という言葉に近い使われ方をしています。『相手と同じような気持ちに自分もなる』という意味合いですね。こちらは、あくまで「自分」がどう感じるか、という「自分主体」の言葉です。

これに対して、「エンパシー」の方は、（自分がどう感じるかという視点ではなく）『相手はどんな気持ち・心情になっているのかを感じ取り、理解する』という意味合いで使われています。

コヴィー博士が「7 つの習慣」の中で用いている単語は、こちらの「エンパシー」の方です。つまり、コヴィー博士は、「共感」という言葉を、『相手の身になり、相手自身になったつもりで、相手の心情や気持ちを想像し、理解し、寄り添うこと』という意味合いで使っているわけですね。

このように、同じ「共感」という

言葉でも、英語で表現すると「エンパシー」と「シンパシー」という2つの単語があり、日本語の辞書で紹介されているような「共感」とは異なる意味合いがあるということ、まずは押さえておきましょう。

## 【 「共感力」 】

シンパシーは、自分が主体で自分視点ですから、特別な技術が必要なわけではありませんし、ビジネススキルとして効果性の高いものとはいえません。

これに対して、エンパシーは、単に「共感」と表現するよりも、「共感力」という表現で、一種の能力・スキルとしてとらえる方が、よりの確な理解につながるのではないかと思います。

というのも、改めて皆さんに考えていただきたいのですが、皆さんの周りの家族、友人、同僚、上司、部下、取引先、その他様々な人間関係において、常に相手の目線で、相手の心情・気持ちを察し、感じ取り、理解することは簡単なことでしょうか？

考え方も、価値観も、生き方も、育ってきた環境も、何もかもが異なる

る他者について、相手が常に1から10まで説明してくれるわけでもない気持ちや心情を察し、感じ取るというのは、決して簡単なことではありません。知識と技術が必要となるものであり、人によって、できる・できないの度合いは大きく変わるものです。

ですから、まさに「共感力」というように、“力”という言葉をつけ足して、相応のトレーニングが必要となる能力・スキルであることを明確化する方が、より適した表現になると思います。

## 【 「共感力」がもたらすもの 】

では、このような「共感力」を発揮することで、ビジネスにおいて皆さんにどんなプラスが生まれるでしょうか。

これは、共感力を発揮される側の視点に立ってみれば、容易に想像できるはずです。

皆さんは、自分の話の内容や話しぶりから感じ取れる気持ち・心情をきちんとくみとり、寄り添ってくれる方に対してどんな印象を抱きますか？

悪い印象を抱くという人はまずい

ないでしょう。大半の方が、ありがたいと感じ、相手に対して自然に信頼感や安心感を持つようになるはずです。

営業の場面で、お客様に対して共感力を発揮することができれば、お客様からの信頼を得ることができ、商談の成功率が上がるでしょう。

社内コミュニケーションにおいて、特に上司が部下に対して共感力を発揮することができれば、部下は上司を信頼し、上司の期待に応えようとする意欲が上がるでしょう。

利害の対立している交渉の場面で、交渉相手に対して共感力を発揮することができれば、相手のこちらに対する敵意が減少し、こちらの希望や提案に応じてもらえる可能性が上がるでしょう。

このように、共感力を発揮することで得られる効果は実に大きく、また、職種や業務を選ばず、およそ対人コミュニケーションが発生する全てのビジネスにおいてプラスを生み出します。

経営者の方が共感力に長けている場合、社内でも社外でも、敵をつくらず、味方をどんどん増やしていきます。このような方は、誰かから攻撃される場面が少ないため、トラブルが起きにくく、また、何か問題事

が起きたとしても、日常的に構築している信頼関係や協力関係が土台となり、円満迅速に解決できることが多いです。

逆に、共感力の少ない方の場合、どうしても自分本位、自分視点での物言いや対応が中心になってしまうため、社内外で、敵対的な意識を持たれてしまうリスクが上がります。そして、敵対的な意識を持たれてしまうことで、様々な場面で、企業の成長を阻害するような攻撃を受ける可能性が高まってしまいます。

このように、共感力は、ビジネスを長期的な成功に導く上で非常に重要な能力と位置付けることができます。

だからこそ、コヴィー博士は、7種類に厳選した効果的行動習慣の体系を紐解く「7つの習慣」の中で、このような「共感力」の重要性を説いているのです。

## 【 「傾聴力」 】

ここまで「共感力」について見てきましたが、共感力を土台とし、共感力と密接に関連する重要な能力・スキルとして、「傾聴力」についてもお伝えしたいと思います。

「共感力」をフルに発揮して、（こちらに話をしている）相手の気持ち・心情・心の在り様といったものを感じ取り、理解した上で、そのような理解を相手に伝えること、これが最高レベルの「傾聴」であると、コヴィー博士は説いています。

例えば、営業成績が振るわない部下がいたとします。

上司であるあなたは、部下が成果を上げられるようサポートする必要があります。そこで、部下が成果を出せない理由や原因を見つけるため、面談を行うことにしました。

部下はあなたに、いろいろな行動を試してみたものの、一向に成果が出ず、自分でも何が問題なのかが見えなくて途方に暮れている、というように、落ち込んだ様子で語りました。

さて、このような状況下で、あなたは部下とどのようなコミュニケーションをとりますか？

共感力の高い方は、このような場面で、部下が落ち込み、沈んだ気持ちになっていることを感じ取ることができます。

では、気持ちを感じとったその後、具体的にどんな行動に出たら良いでしょうか。

落ち込んでいることは理解しつつ

も、「落ち込んでばかりいても始まらないのだから、まずは●●をやってみなさい」と直ちに助言や指示をするのが効果的でしょうか？

落ち込んで気持ちが沈んでいる状況の部下に対して、「落ち込んでばかりいても始まらない」といったように、気持ちや感情を横に置いたような言葉をかけてしまうと、部下は、『この人は自分の気持ちを何もわかってくれていない。結局、この人にとって部下は道具に過ぎないのではないか』というように、不信感や否定的感情を抱いてしまう可能性が高くなってしまいます。このような不信感を持った部下は、例え上司の助言内容が問題の解決に効果的なものであったとしても、素直に、かつ意欲的にそのような助言内容を実践しようという気持ちにはなりにくいでしょう。そうすると、結果として、『部下の成果が上がるようにサポートする』というミッションが成功する確率は大きく下がってしまいます。

このような場面においては、部下の沈んだ気持ちや感情をくみ取った上で、まずそこに寄り添い、理解を示す言葉をかけることが効果的です。

具体的には、「努力しているのに成果が出ないのは苦しいし、そりゃ落ち込むよね。きついよ。」という

ように、まずは部下の今の心境や気持ちを理解していることを伝えます。そうすることで、部下は、『この人は自分の気持ちをちゃんとわかってくれている』と感じ、もっと悩みを打ち明けたい、話を聞いてもらいたいというように前のめりになってきます。

そうして、さらに部下自身からのアウトプットを重ねてもらうことで、効果的な対策を検討するためのより多くの情報を共有し、その上で、部下自身から助言や意見を求められた段階（＝部下が助言を欲しがっている状態に至った段階）で助言をし、導くことで、部下は助言内容を実践し、頑張ってみようという意欲が高まるわけです。

このように、共感力を発揮して相手に寄り添い、相手の心情への理解を示して、相手に『もっと聞いてもらいたい』というような気持ちになってもらうこと、これが、コヴィー博士が語る最高レベルの傾聴です。私はこれを、しばしば「真の傾聴」と呼んでいます。このような「真の傾聴」を行うための能力が「傾聴力」ということになります。

以上、今回の事務所通信では、

「共感力」と「傾聴力」についてお伝えいたしました。

傾聴力は共感力が下地となるものですから、習得していく順番としては、まずは共感力を高めることが先、といえます。

**共感力を高めるため最大のポイントは、『他者は自分と異なる価値観、意見、考え方の持ち主であり、自分では考えもしない発想や、自分であればとらない行動をとるのが当然である』という大原則を常に意識することです。**

どうしても、人は、自分の視点で、自分の考え方で、自分のものさしで、周りの人の行動に対する印象を形成してしまう癖があります。ですから、このような、いわば本能に近い“癖”を封じ込めて、相手の視点、相手の考え方、相手のものさしを想像し、理解するためには、上記のような意識を常に言葉にしたり、文字にしてたびたび読んだりといったように、行動習慣によって意識付けを行う必要があります。

私自身もまだまだ修行中ですが、共感力を高めるトレーニングを10年以上続けていく中で気づいたことは、家族や身近な人たちとのプライベートコミュニケーションの中でこそ、共感力を強く意識する必要性が

高く、それゆえに、実践を重ねることでの共感力の成長度合いも大きい、ということです。

配偶者、子ども、両親、きょうだい、恋人といった近しい関係の間柄の人間関係においては、ビジネスコミュニケーションに比べてどうしても甘えが生じて、相手の気持ちに寄り添ったり、相手の心情を慮るという視点がおろそかになりがちです。であるからこそ、その甘えたい気持ちをぐっところえて、家族に対して共感力を発揮することができるだけでなく、共感力も大きく成長させることができ、一石二鳥というわけです。

ぜひ皆さんも考えてみてくださいね！

---

【著作・制作・発行者】

阿部竜司法律事務所

代表弁護士 阿部 竜司

〒060-0062

札幌市中央区南 2 条西 10 丁目  
1000-20

UGA札幌南 2 条ビル 4 階

TEL：011-252-7957

FAX：011-252-7958

Mail：abe@ralo.jp

---