

## 飯島賢二の『恐縮ですが...一言コラム』

### 第 298 回 好意の返報性～詐欺師のテクニックは究極的交渉力？

2009.2.15

人にお願い事をする時、あるいは、仕事で成約に向けて交渉を繰り返す時、意外にあっさりやり遂げてしまう人がある。片方で中々うまくいかず、悩み悩んで、拳句の果て「うつ病」を病んでしまうタイプもある。彼ら二人に、一体どんな差があるのだろうか。今回は、そんなことを考えてみたい。心理学を応用した、交渉力の具体的なテクニックである。

人は、相手から好意を示されると、同じだけの気持ちを返したいという思いになるのだといわれている。義理人情の世界の「貸し借り」も、ベースはここにあるとすれば、分かりやすい。

これを心理学では「**好意の返報性**」と呼んでいる。仕事上の契約や交渉段階で、この「好意の返報性」は、大きな効果を発揮する。

まず自分から先に好意を示すこと。そうすれば殆どの相手は、好意に返したい心理が働く。自分が何か頼み事をしてしまうと、人の頼み事も聞きやすくなってしまふ。例えばまず、相手の小さな頼み事を聞いてあげると、しばらくした後に、相手が自分の大きな頼み事を聞いてもらえる機会が来るということである。つまり、相手が頼み事をした時が、絶好のチャンスということである。

この心理学を応用した交渉の技法に「**フット・イン・ザ・ドア・テクニック**」というものである。最初は、相手がOKしやすい要求から始める。人は一度要求をのんでしまうと、それより少し大きい要求をされた時に、断りにくいという心理が働く。他の人があまりやりたがらない仕事を積極的に受け、丁寧な仕事ぶりで信用を築き、より大きな仕事へステップアップしていく、小さな仕事をコツコツとやって認められていくパターンである。大きな仕事を取るには、小さな仕事をおろそかにしてはならないという教訓でもある。そして、人に大きな頼み事をする時は、まず、小さな頼みごとをして承諾を得るようにしておくことが肝要だと、心理学は教えている。

これに対して、初めに拒絶させ、最終的に要求を通す、拒否させて譲渡を引き出す技がある。これを「**シャット・ザ・ドア・イン・ザ・フェイス・テクニック**」といわれている。最初に大きな頼み事を要求する。当然相手は断ってくる。断らせておいて、後ろめたさを感じる相手は、二度目は断りづらい心理が生まれてくる。そして少し要求を小さくし、二度目の交渉は譲渡させるという手法である。小さな要求を聞いてくれた後は、「フット・イン・ザ・ドア・テクニック」の応用で、最終的には目指すべき要求を貫徹させる、究極の交渉力である。

会って間もない女性にいきなり「結婚してください」と言えば、<sup>じゅっちゅうはよく</sup>十中八九、断られる。でも、余程の設定でない限り、彼女の心は、悪い気はしないかもしれない。が、そうはいつでも当然拒絶する。それじゃ...お互い理解しあえるように、まずデート、そして...結婚に向けてのプロセスが進んでいくことになる。

実はこれが「シャット・ザ・ドア・イン・ザ・フェイス・テクニック」と「フット・イン・ザ・ドア・テクニック」の実践であり、我々も身近で体験していたのである。

この手法を、それぞれビジネスの場面で有益に活用した時に、交渉力の「雄」になっていくに違いない。でも、そのやり方は下手すると、相手を騙し、欺くための「詐欺師」のテクニックと何ら変わりはない。相手の心を理解し、分かり合い、信頼を構築した後に、飛び込んで、溶け込んでいく...だから見事に騙される。プロ中のプロである彼らは、人間の心理を平然と見抜いているのかもしてない。

(渋谷昌三監修 「すぐに試したくなる実践心理学」 2009年2月5日青春出版刊参照)