

# 元FBI捜査官が

# 教える



元FBI捜査官が教える  
「心を支配する」方法

# 「心を支配する」方法

ジャック・シェーファー／マーヴィン・カーリンズ 著 栗木さつき 訳

## 数々のスパイを寝返らせてきた 心理テクニック

- ✓ 「まあね……」はウソのサイン
- ✓ 強力な先入観をつくる「初頭効果」 1日目
- ✓ 真実を語らせる「第三者話法」 3.4.5日目
- ✓ 「本能」を利用して本音を聞き出す 1日目
- ✓ 「出会う前」こそ時間をかける マーケティング (集客)

超実践的コミュニケーション術を大公開!

ジャック・シェーファー／  
マーヴィン・カーリンズ 著  
栗木さつき 訳

数々のスパイを寝返らせてきた  
心理テクニック

大和書房



9784479795025



1920095015002

ISBN978-4-479-79502-5

C0095 ¥1500E

大和書房

定価(本体1500円+税)

※一言一句同じにするオウム返しの実験がありますが、  
日本語と英語の訳しミスかと思われます。

私の言うオウム返しは、単語や声の調子を返すことです。

FBI捜査官の任務は多岐にわたる。

母国に対してスパイ活動を行うよう外国の人間をスカウトすること  
もあれば、犯人を割り出して自白させることもある。そうした任務  
をこなしているうちに、人に好かれ、信用してもらい、相手を意の  
ままに動かすうえで非常に有効な方法がわかってきた。

ひらたく言えば、アメリカと敵対関係にある国の人間ですら、アメリ  
カ側のスパイに寝返らせるテクニックを編み出したのである。

——はじめにより

## ひと言もかわさずに仲間になれる「ミラーリング」

「ミラーリング」は、言葉を使わずに相手と親しくなりたいときに利用できるテクニックだ。「ミラーリング」とは、相手のしぐさや行動を真似ることを指す。ミラーリングを行えば好感をもってもらいやすくなるので、**初対面の人と親しくなりたいと思ったら、相手のボディランゲージを意識して真似てみよう。**相手が腕組みしながら立っていたら、**相手**も腕組みをしながら立つ。相手が脚を組んで座っていたら、**あなた**も脚を組んで座る。もちろん、ミラーリングができない状況もあるだろう。丈の短いワンピースやスカートの

女性には、片方の脚のかかとをもう片方の膝のあたりに乗せるような脚の組み方はできない。この場合は、脚を組むという行為を真似るだけで充分だ。普通に脚を組むのもいいし、足首のあたりで交差させるだけでもいい。

ミラーリングを行っても、たいいてい相手はそれと気づかない。というのも、脳がそれを「正常」なもの、基本的な動作のひとつとして認識するからだ。ところが反対に、ミラーリングをまったく行わないでいると、それは「敵意シグナル」として認識される。そして脳は、二人が交流しているにもかかわらず、同調行動が欠けていることに気づく。ミラーリングをされていない相手は、なぜ自分が居心地の悪さを覚えているのか、その原因を特定できないが、なんとなく「敵意シグナル」を感じ、身構えるだろう。

ミラーリングには練習が必要だ。幸い、どんな職業の人でも人と接するときならいつでもミラーリングの稽古ができる。職場や集まりの席で、友人たちが話しているところを観

察してみよう。おそらく全員が仲間のうちの誰かのミラーリングを行っているはずだ。仲間内で話す機会があったら、自分から立ち方や姿勢を変えてみるのもいい。しばらくすると、一緒にいる誰かが、あなたの立ち方や姿勢を真似るはずだ。ミラーリングに慣れない間は、こうしたわざとらしい行動が周囲に気づかれたらと心配になるかもしれないが、実際は誰も気づかないから安心してもらいたい。そんなとき、あなたは「スポットライト効果」を体験しているのだ（スポットライト効果については後述する）。

また、誰かと一緒にいるとき、相手のしぐさや行為を真似てみるのもいい。何回か練習するうちに、ミラーリングのテクニクを自然に活用できるようになり、親しい相手と一緒にいるとき、親睦を深めるためのツールとして利用できるようになるだろう。

こうしたシグナルを完ぺきに身につけようと努力を重ねていると、ときに恥ずかしい思いをしたり、すぐに習得できず苛立ちを覚えたりすることもあるかもしれない。しかしそれは、ごく普通のことだ。科学者の研究によれば、新たな技術を習得する際には、その過程の早い段階で「急激に落ち込む」時期があるそうだ。こうしたスランプの時期には、新たな技術を使いこなせずにイライラしたり、言われたとおりにできずにバツの悪い思いをしたりするという。すると、それ以上練習しようと思わず、あきらめてしまう人が出てくる。だが、かつしてあきらめてはならない！ 努力するだけの価値はある。信頼しあえる対人関係を築ければ、十分な見返りを得られるのだから。ヒントは日常のどこにでもあるはずだ。

## イヤフォンをはずしてもっと人間観察を！

イヤフォンをつけて携帯電話をいじっている人は、〈好意シグナル〉を送ることも、受けとることもできない。これでは**社交能力を磨く機会が減る**うえ、**他者の行動を観察し、学ぶこともできなくなる**。

他人から学ぶのは、それほど大変なことではない。ただレストランに出かけ、人間観察をするだけでもいいのだから。食べたり飲んだりしているとき、人は気持ちよくコミュニケーションをはかっている。たとえば、そばの席にカップルがいたら、しぐさや態度を観察し、二人がどんな関係であり、どの程度深い付き合いなのかを推測してみよう。

たとえばレストランに入っていくカップルを見たら、そのしぐさや態度から、二人が交際中か否かを推測できる。手をつないでいれば恋愛感情があるのはわかる。とくに、指をからませて手を握っているカップルは、いっそう親密な関係だ。交際中のカップルは、テーブル席に座ったあと、たいてい次のような行動をとる。

- 1 テーブルの中央に置かれている飾り、メニュー立て、薬味などを片側に移す

- 2 双方が、さつと肩を上げて目を見開く
  - 3 見知らぬ人を見る時間よりもずっと長く、相手の顔を見つめる
  - 4 につこりと笑う
  - 5 頭を横に傾ける
  - 6 互いに身を乗り出す
  - 7 互いの姿勢を真似る
  - 8 手を握る
  - 9 話しながら、さまざまな身ぶり手ぶりをする
  - 10 ささやく、または声を低め、今は二人きりで話をしているので、誰にも邪魔されたくないというシグナルを周囲に送る
- II 料理を分けあう

こうした一連の行動が、カップルを観察していれば見てとれるはずだ。もしかしたら、秘密の關係に気づくこともできるようになるかもしれない。

二人が緊張關係にある場合は、良好な關係には見られないさまざまな手がかりが見つかる。互いの顔をまったく見ない、作り笑いを浮かべている、話しながら皿のほうばかり眺めている、頭を傾けずまっすぐにしている、他に刺激を求め店内のあちこちに視線を這わ

せる、互いの姿勢を真似ない（ミラーリングしない）、相手のほうに身を乗り出さない、それどころか椅子の背にふんぞりかえって互いに距離を置こうとしている、などだ。

二人のうち、ひとりが相手に関心をもっているのに、もう片方が無関心であれば、それも態度やしぐさにあられる。相手に関心をもっているほうは、恋愛感情をもっている人間が示すさまざまなシグナルを見せる（好意シグナル）。ところが無関心なほうは、ネガティブなシグナル（敵意シグナル）を示す。

ただし、長年、連れ添ってきたカップルもまた、破綻した關係のようなシグナルを示す場合があるが、必ずしもその二人が悪い關係にあるとはかぎらない。長年、一緒に暮らしてきたカップルは、互いに深い信頼を置いている。だから、裏切られるのではないか、捨てられるのではないかと心配せずにリラックスしているし、居心地よく過ごしている。この域にまで達したカップルを観察していると、驚嘆を禁じえない。つまり、これらのシグナルは50代くらいまでの人々にかぎり応用できると考えてもらおうといいだろう。

商談中のビジネスマン、異性に声をかけようとしている人、あるいは食事やお茶に行こうと友人を誘おうとしている人を見かけたら、よく観察してほしい。ここで肝心なのは、人が自然に交流している様子をよく観察し、その実態を正確に把握する技術を磨くことだ。十分に練習を重ねれば、人の行動を無意識に観察できるようになり、より効果的にコミュニケーションをはかれるようになるだろう。

## 考え方が似ている人と安心するワケ

人は、価値観や感受性が似ていて、さらに行動パターンも似ている人と親しくなりやすい。人には「認知的不協和を避けたい」という欲求があるため、できるだけ自分と似たような人と一緒にいたいと思うのだ。「認知的不協和」とは、矛盾する二つの事実を突きつけられると胸のうちで葛藤が生じ、不快感を覚えることを指す。その矛盾が想像上のものであると現実のものであると、不快になつたり不安になつたりするのだ。

しかし、似たような価値観をもつた人という場合は互いに安心できるので、お互いにつきそう魅力的に感じる。すると自然に、また会いたいと思う。互いに認めあうことで、両者ともに自尊心が高まり、幸福感や満足感も高まる。ものの見方が似ているので、言い争いにもなりにくい。さらに、**自分が相手とよく似た考えをもっているという認識は「自分は理解されている」「自分は幸せだ」という感覚をもたらす。**したがって、初対面の相手であつても共通点が見つかれば、互いに好感をもちやすくなる。

## 「共通点」から心に入り込むには？

FBIで勤務をはじめた頃、私はFBI捜査官の外見がよく似ているうえ、大半が同じようなものの見方することに気づいた。かつては新米捜査官だった職員が、経験を重ねて採用担当になると、**自分たちとよく似たタイプの人間を無意識のうちに採用しようとするのだ。**これを「**類似性の要因**」という。こうして数十年にわたり同じ価値観をもち、同じ服装をし、同じような外観をもつ人間がFBI捜査官の席を占めてきたのである。

やがて差別を是正しようという動きが生まれ、女性や少数民族の人たちもFBIの職員に加わるようになった。こうした職員が出世して採用担当になると、彼らにもまた自分とよく似たタイプの応募者を選ぶ傾向が見られた。その結果、FBIにおいても他のアメリカ企業と同様、アメリカの人口構成を反映した多様性<sup>ダイバーシティ</sup>が進んだ。

共通点があると、人は親しみを覚える。すぐに共通点を見つければ、早い段階から心を通わせ、信頼関係を育むことができる。アリストテレスは「私たちは自分と似た者を好み、同じものを追求しようとする……自分と同じものを望む人間を好むのだ」と述べている。だから、事前に相手との共通点を見つけておけば、初対面の相手とも親しくなりや

すい。

その人物がしていることもまた、共通点の基盤となる。犬の散歩をしている、読書をしている、ペビーカーを押しているなどの行動から、貴重な情報が得られるし、他者との交流方法を観察すれば、その人物の性格をうかがい知ることもできる。たとえば、だらしない椅子に座ったまま周囲の人と気軽に喋ろうとしない人と、背筋を伸ばして座り、周囲の人と気さくに話す人とはずいぶん性格が違うだろう。

初対面の人なら、挨拶をかわした後は相手の話に耳を傾け、好き嫌いにに関する情報を引き出すといい。いくつか情報を得たら、それを使って、自分と共通する話題のほうに会話を導こう。同じような体験、関心事、趣味、仕事など、共通点はさまざまあるはずだ。これが見つかれば会話がはずみ、信頼を得やすくなる。

## 「同時代体験」を利用する

「同時代体験」とは、会ったばかりの相手であっても、すでに同じことに関心をもち、感覚を共有できていることを意味する。たとえばシカゴ・ホワイトソックスのロゴ入りシャツを着た人と初めて会ったとしよう。あなたもホワイトソックスのファンなら、出会った

ばかりにもかかわらず、その人と共通点があることになる。

ただし、ホワイトソックスのロゴ入りシャツを着ているからといって、その人がファンであるとはかぎらないので、話しかけたあとは、共感を示しながら本当にホワイトソックスのファンなのかどうかを探る必要がある。たとえば、次のように会話を発展させていこう。

ブライアン 「やあ。僕はブライアン。君は？」

クリスティーン 「クリスティーンよ」

ブライアン 「ひょっとして、ホワイトソックスのファン？」（共感を示す）

クリスティーン 「生まれてこのかたずっと、ソックスの大ファンよ」

ブライアン 「僕もなんだ」

共感を示した結果、ブライアンはクリスティーンもホワイトソックスの大ファンであることを知った。こうしていったん共通点が見つければ、あとは話題を選ぶだけで、会話は自然に続いていく。もしもブライアンがソックスのファンでもなければ、特別詳しくもない場合は、野球全般に関する話題へと流れを導こう。

ブライアン 「やあ。僕はブライアン。君は？」

## 同調させる方法

クリスティーン 『クリスティーンよ』

ブライアン 『ひよっとして、ホワイトソックスのファン？』（共感を示す）

クリスティーン 『生まれてこのかたずっと、ソックスの大ファンよ』

ブライアン 『僕も野球は大好きさ。カプスのファンなんだ』

野球という共通の関心事が見つければ、たとえ異なるチームのファンであろうと、野球の話題で会話ができる。

同郷の人ともまた、すぐに親しくなれる。故郷を遠く離れた場所で出会った場合はなおさらだ。他にも仕事関連の関心事、政治的立場、宗教的信条、知り合い、似たような体験などに共通点があれば、便利な話題となる。なかなか共通点が見つからない場合は、音楽の話をしてみよう。音楽は、多くの人に共通する話題だ。そのうえ音楽は中立的な話題なので、多少、趣味が違っていても気兼ねなく語りあえる。

## 「代理体験」で共通点をつくる

代理体験とは、他の人の生き方や活動を通じて、自分もそうした体験をしたように話す

ことを指す。ある種の話題についてほとんど知識がなくても、代理体験を利用すれば共通点を見つけることができる。この方法は、相手が大きな関心を寄せている話題がある場合、とくに有効だ。というのも、相手はもっぱら自分の話を披露したいと願っているから、うまく話をさせてあげればいい気分になり、いい気分に合わせてくれたあなたに感謝し、好感をもつからだ（好感度アップの鉄則）。これは、営業職がよく使うテクニクだ。自分が相手の話題に疎くても、代理体験を利用して共通点があるように感じさせるのだ。

車の販売員 『お仕事は何をしていらっしゃるんですか？』

客 『パン屋だよ』

車の販売員 『奇遇ですね。実は、うちの父親もパン屋だったんです』

車の販売員がパン屋に関する詳細な知識をもっている必要はない。パン屋だったのは父親なのだから。このテクニクなら、誰でも初対面の相手と共通点をつくることができる。

オードリー 『お仕事は何をなさっているんですか？』

スーザン 『ファイナンシャル・プランナーよ』

オードリー 『ええっ、そうなんですか？ 実は、うちの姉が会計士なんです』

## 同調させる方法