

ビジネス心理学講座

バックトラッキング

こちらから話題を振らなくても会話を弾ませることができる「オウム返し」話法の心理学テクニックとは？

相手の言葉をオウム返しするのが互いの距離を縮める近道

心理学用語では、相手の言葉をそのまま繰り返すことを、「バックトラッキング」という。もっとも簡単なバックトラッキングは、相手の言葉をそのまま復唱することだ。日本で「オウム返し」と呼ばれるものと同じだが、復唱されたほうは、話が伝わっていることがわかり、同時に自分の話の内容を再確認することができる。

例えば規律を重んじる機関などでは、上司の命令を復唱するのが決まりだ。上司は部下に復唱させることによって、命令が正しく伝わっていることを確認することができるのだ。

この手法は、日常会話や商談にも応用することができる。相手の言ったことを復唱し確認することで、相手に内容をきちんと聞いていることを伝え、親近感を持ってもらいやすくなる。

相手の話からキーワードを抜き出して言い返すと効果的

話が長い場合は、混乱を避けるためにもポイントを要約して言い返すとよい。「つまりこういうことですね？」と、相手の発言を引用しつつ整理して確認することで、お互いに要点を確かめ合うことができる。

また、相手の発言の中で、たとえば相手のニーズや商品の特長などの重要なキーワードをピンポイントで抜き出して言い返すという手法もある。何が重要なかを正しく理解していることを印象づけ、相手に信頼感を与えられる。また、たとえ相手とは違う意見があったとしても、いきなり反論するよりも、一度相手の言葉に同調し理解を示した上で、話したほうが相手にも受け入れられやすい。

いずれにしてもバックトラッキングのポイントは、相手の話や会話のリズムに同調すること。この手法を活用することで、相手に安心感を与え、商談の幅を広げることができるだろう。

参考資料：『プロが教えるはじめてのNLP超入門』芝健太著（成美堂出版）

JECCニュース編集部 からのお知らせ

本誌送付先の変更・中止については弊社調査課までご連絡いただきますようお願い申し上げます（ご連絡の際は、送付ラベルに記載されているお客様番号をお知らせください）。

お客様からご提供いただいた個人情報はJECCニュースの発送のみに利用させていただき、それ以外の目的で利用することはありません。なお、個人情報の取り扱いについては、弊社ホームページに掲載しております「個人情報保護方針（<http://www.jecc.com/policy.html>）」をご参照ください。

【送付先の変更・中止、 個人情報に関するご連絡】

〒100-8341

東京都千代田区丸の内3-4-1

株式会社JECC

技術調査部調査課

JECCニュース編集部

TEL 03-3216-3680

FAX 03-3216-3175

e-mail : jeccnews@jecc.com