

## コミュニケーションの達人は「自慢話ではなく親切で承認される」ことを知っている

ストロングポイント(株)  
代表取締役 加賀隼人

我々は「承認欲求」によって突き動かされる。ということはつまり、自分の承認欲求は抑制し、他者の承認欲求を満たせる人、要は「自らは控えめにし、代わりに他者を持ち上げる人」が、いわゆる「コミュニケーションの達人」になりやすいということだ。そして、一部の政治家、経営者など、カリスマ的能力のある人は、この承認欲求の操作に極めて長けている。例えば、最もカリスマ性があるとされた政治家の一人、田中角栄には、次のようなエピソードがある。田中は秘書から金を配るとき、秘書の方から頭を下げて、納めてもらうべく丁寧にお願いするように指示した。「いか、きみが候補者にカネをくれてやるなんて気持ちが露かけらでもあればかならず顔色に出る。そうすれば相手は百倍、千倍にも感じる。百万、二百万を届けたところで一銭の値打ちもなくなるんだ。」この言葉こそ、承認欲求コントロールの達人の言葉だろう。カネは本質ではない。「候補者の自尊心を傷つけずにカネを渡す技術」が本質なのだ。自分を抑制し、他者の承認欲求を満たすことを徹底した結果、彼は一国の宰相に上り詰めたのである。しかしながら「自己の抑制」と「他者の承認」の両立は、それほど簡単なことではない。自制しつつ、他者を賞賛するにはそれなりの精神力が必要とされるからだ。具体的には、満たさなければならない条件が2つある。

## 1. 強い自信があること

自信がない人間は、他者をうまく承認することができない。一見、社会的成功を手に入れているように見える人物であっても、他者の人生に興味を持たず「自分語り」しかできない人物は、「承認欲求を欲する立場」であるから、コミュニケーションにおいては弱者と言ってよい。

## 2. 言葉ではなく、「結果」で自分自身の有能さを示すこと

弱い人間は「他者の承認」をすると、釣り合いを取ろうとして自分の話を始める。それはコミュニケーションの達人ではない。他者は褒めつつ、自分は「何でもない」という顔をするのが、正しい態度である。

「そんなことを言っても、相手から舐められてしまうのでは？」という方もいるだろう。実はそれでいいのだ。コミュニケーションの達人は決して自分を高めるのは「言葉や肩書ではなく、結果しかない」ことを知っている。あーだこーだ言っても結果の出ない人は有能さを示すことはできない。私がコミュニケーションの達人と感じる経営者から教えてもらったことがある。

「相手が承認を求めているのであれば、思い切り承認してやろう。逆に、私が彼に承認されるかどうかは、私の自慢話ではなく、私が彼に何をやってやったかに寄るのだ。」と聞いた。

この一言が刺さりまくった。。。私はこの言葉から「自慢によって承認される」のではなく「親切によって承認される」ということを学んだ。こうして「親切を与え続ける人物は徐々に「カリスマ」を発揮します。本質的に「カリスマ」は本人が発するものではない。本人に親切にされたり、承認されたりした多くの人が、「この人はすごい」と吹聴して回ることで、その人が徐々に神格化されていくのだ。取り巻きの状態では、「この人を敬いなさい」という圧力を取り巻きがつくので、一種の「圧力を発揮する場」ができる。カリスマとは、取り巻きが作り出す「場」なのである。前職の経営者は承認を与えることがめっぽう上手かった。社員の息子の受験日まで憶えていて、「息子さんの受験が心配なら、今日は帰ったらどうだ」と声をかけ、社員の配偶者の誕生日には必ず花を届けさせていた。それは田中角栄のように素知らぬふりをしてはいるが、経営者は計画的にやっているのである。だがもちろんその一連の行動は「形だけ」ではなく、本気だ。

よって、社員たちは「あの経営者は本当にすごい。カリスマを感じる」というのである。


もちろん、実績や結果も必要だが、それ以上に必要なのは「親切」である。間違っても「自慢」をして承認されると思ってはならない。経営者・リーダー・マネジャーは親切と承認とを与え、取り巻きは忠節と権力の基盤を提供する。これが昔からの成功パターンである。権力を持つものは、「自慢」ではなく、「親切」を与えよ。

結果が出て、人の心を惹きつけるような強い魅力が無い人は確実にココが問題だ。

【ストロングポイント株式会社 代表取締役 加賀隼人】

前職はデロイト・トーマツグループで名古屋支社長・大阪支社長を歴任後、2014年にストロングポイント株式会社を創業。香川・高知・岡山・福岡・大阪の中小企業を中心に人事コンサルティングを提供している。

出版：後継社長カ 著：加賀隼人 クロスメディアパブリッシング

 strong point