

相手の本音を見抜く！

相手の気持ちを 理解する技術

職場の心理カウンセラー あおい



■はじめに

「相手はどう思っているんだろう？」

「本音ではどう感じているんだろう？」

職場や日常の人間関係の中で、
そんなふうに相手の気持ちを探ろうとした
経験は誰にでもあるはずです。

日本社会は「察する文化」と言われるように、
本音と建前を使い分けたり、
直接言葉にしないで互いの気持ちを
推し量ったりすることが少なくありません。

こうしたコミュニケーションは
「和」を保つうえで有効ですが、
相手の気持ちを読み取るのが苦手な人には

大きなストレスや生きづらさに
つながることもあります。

実際、私が企業の人事職や
カウンセラーとして関わってきた中でも、
相手の本音を理解できずに
苦勞されている方がたくさんいました。

相手が忙しそうなのに話し続けてしまったり、
会議で不用意な発言をして
相手の立場を傷つけてしまったりして、

職場の人たちと上手く人間関係が築けず、
仕事に支障をきたしてしまっているケースを
よく目にしました。

真面目で仕事の能力も高いのに、

**相手の気持ちを察する力が弱いために
職場で上手くやっていけないのは
とてももったいないです。**

でも、安心してください。

通常、相手の気持ちを理解する力は、
幼い頃からの経験によって
少しずつ育まれるものですが、

**大人になってからでも、
学習によって改善することが可能です。**

このマニュアルでは、
心理学の視点と実践的な方法をもとに、
「相手の気持ちを理解する方法」を
解説しています。

ぜひ本書を読み進めながら
相手の気持ちを理解する技術を身に付けて、
円滑な人間関係を築いていただければ幸いです。

職場の心理カウンセラー あおい

■ もくじ

第1章：人の気持ちを察するとは？	7
(1) 「心の理論」とは何か？	9
(2) 「空気が読めない人」ってどんな人？	13
第2章：相手の立場で考える3つの訓練	17
(1) 相手の話をよく聴く	18
(2) 相手の役割を演じてみる	20
(3) 相手の行動を注意深く見る	24
第3章：相手との心の距離を測る	28
(1) 「体の距離」は「心の距離」？	32
(2) パーソナルスペースとは？	35
(3) 相手との心の距離を測るテクニック	44
第4章：本音と建前の見分け方	49
(1) 本音・本心を表すしぐさ	52
(2) 建前・社交辞令を表すしぐさ	56

第1章：人の気持ちを察するとは？



人の気持ちを察するということは、
相手の立場に立って考えようとすることです。

たとえば、いつも挨拶をする人が、
今日はなぜか挨拶をせず、自分の目の前を
無視して通りすぎていったとしたら、

「急いでいるのかな？」とか
「怒っているのかな？」などと

その人の心の中を推測して
挨拶をせずに通りすぎていった理由を
考えたりしますよね。

このように、人の気持ちを察するというのは、
他人にも心が宿っていると考えて、
その心の状態を推測して
他者を理解しようとするのですが、

これは、他の動物には見られない、
私たち人間に特有の能力とされています。

とはいえ、この能力は、

人間が生まれながらにして
持っているわけではなく、
人が成長していく過程で獲得するもので、

大体4～5歳頃から、
相手の心情を理解する能力を持ちはじめると
言われています。

(1) 「心の理論」とは何か？

このように人間は、幼少期の頃から
相手の心情を理解する能力を
持ちはじめますが、

この他者の心を類推し、理解する能力のことを、
発達心理学では「**心の理論**」と呼んでいます。

最近は「心の理論」を成長の過程で
上手く育むことができず、
大人になっても他人の気持ちを理解できない人
が増えていると言われていますが、

この能力を持っているかどうかは
以下のような「心の理論課題」というテストで
診断することができます。

<マクシ課題>

マクシはチョコレートを
「緑の戸棚」に入れて遊びに出かけました。

マクシがいない間に、

母親は「緑の戸棚」からチョコレートを取り出して「青の戸棚」に入れました。

その後、マクシは遊びから帰ってきました。

マクシはチョコレートがどこにあると思っているのでしょうか？

※正解は「緑の戸棚」です。

<サリーとアン課題>

サリーとアンが
二人で部屋の中で遊んでいます。

サリーはビー玉をバスケットの中に入れて
部屋を出て行きました。

サリーが出て行った後で、
アンはビー玉をバスケットから取り出し、
箱に移しました。

部屋に戻ってきたサリーは、
ビー玉で遊ぶために
最初にどこを探すでしょうか？

※正解は「バスケットの中」です。

これらの問題は一般に4～5歳頃になると
正解できるようになりますが、

心の理論の発達が遅れていると
他者が自分と違う見解を持っていることを想像
するのが難しく、

自分が知っている事実をそのまま答えて
間違えてしまいます。

(2)「空気が読めない人」ってどんな人？

上記で紹介したテストは
4～6歳児を対象した課題なので
比較的簡単ですが、

人の社会性の発達に重要な
より高度な心の理論の有無を測る課題も
あります。

たとえば、以下のような課題です。

＜社会的失言検出課題＞

学校で作文大会があり、
エンマは優勝したいと強く思っていた。

ところが、エンマが学校を休んだ日に
大会の優勝者はアリスであると発表された。

翌日そのことを知らないエンマに対して、
アリスは「残念だったね」と言う。

エンマに「どういうこと？」と聞かれて、
アリスは「なんでもない」と答えた。

二人の会話の中で言うべきでないことを
言った人はいたか？

たしかにこの「社会的失言検出課題」は、
先ほどの2つに比べると
少し難易度が高いように感じますよね。

こういったある種の

「気まずさ」みたいなものを認識できることは、
人間が社会生活を営んでいく上で
とても重要なことです。

この能力が不足していると

「空気が読めない人」と言われて
学校や職場で爪弾きにされたり、

恋愛関係でも相手の気持ちが分からず
上手く行かなかったり、
トラブルを起こしてしまう可能性があります。

ですので、円滑な人間関係を築いて
豊かで充実した人生を送っていくためには、

心の理論を養って
相手の立場に立って考えられる能力を
身につけることが大切です。

第2章：相手の立場で考える3つの訓練



では、相手の立場に立って
物事を考える能力を身につけるには
どうしたら良いのでしょうか？

大人になってからでも
身につけることができるのでしょうか？

先述しました通り、
心の理論は4～5歳頃に芽生えはじめ、
その後の成長過程で育まれるものですが、

**大人になってからでも
相手の立場に立って考える力を
向上させることは可能です。**

そのためには、
次の3つのことを日頃から意識して
心がけるようにすると良いです。

(1) 相手の話をよく聴く

まず、当たり前すぎる話で恐縮ですが、

人の話をしっかり聴くことは、
相手の考えていることを理解する上で
とても大切なことです。

ですが、これがちゃんと出来ている人は
実際にはあまり多くありません。

多くの人は相手が喋っている間、
その人の話している内容を
理解しようとするよりも

次に自分が話すことを頭の中で考えながら
相手の話を聞いてしまっているからです。

これって、結構やってしまいがちですよね。

私も相手の話を聞いている最中に

ふと良い考えが浮かんで

「次、これ言おう」と思ったりすると
その後の話の続きを聞くのが
疎かになってしまうことがあります。

これでは相手の考えていることを
キチンと理解することはできません。

ですので、相手の立場に立って
考えられるようになるには、
まずは人の話を最後までしっかり聴く習慣を
身につけることが大切です。

(2) 相手の役割を演じてみる

心理学には「役割交換法」という

自分とは違う立場の考え方に気づくための方法があります。

この方法は、自分と相手の役割を交換して演じてみることによって、相手がどのように考えるかを理解することができるというものです。

たとえば、就職の面接を受ける前に知り合いを面接官に見立てて模擬面接をして練習することがあると思いますが、

役割交換法では、その模擬面接をした後で立場を入れ替え、今度は自分が面接官役となり、知り合いに応募者役になってもらって面接を行います。

そしてその時に、知り合いには
先ほどの模擬面接で自分が話した内容を
言ってもらおうのです。

そうすることによって、
面接官の視点から自分自身を見ることが
できるというわけです。

この役割交換法は、
上記のような面接試験に限らず、
恋愛などプライベートなシーンでも
使える方法ですが、

相手の役割を演じてくれる人がいないと
できないのが難点です。

たしかに、面接官ならまだしも、
恋愛の相手役を友人に頼んだりするのは
恥ずかしくてなかなかできませんよね。

そういう場合は仕方がないので
自分ひとりで、セルフでやりましょう。

ただし、その場合に注意したいのは、
相手の顔を思い浮かべたりしないことです。

相手の顔が見えるということは
それは自分の視点から見ていることになっ
てしまいますから、

ちゃんと役割交換ができているとは
言えないからです。

自分ひとりで役割交換法を行う場合は
ぜひその点に注意して、

相手の視点から見た自分の姿を
イメージする感じで
やってみるようになしてください。

(3) 相手の行動を注意深く見る

**その他に大切なことは
相手のしぐさや行動を注意深く見ることです。**

人間の心の中の思いや感情は、
しぐさや行動に現れることが
行動心理学によって実証されています。

たとえば、会話の最中に
相手が自分の額や頬に手を当てはじめたり、
組んでいる足のつま先が突然上の方を
向いたりしたら、

相手はあなたとの会話に
不快感を抱いている可能性が高いと
言われています。

行動心理学では、
このような人間の心理と行動の關係に着目し、

大人数を対象とした実験を行うことで
多くの人間に当てはまる心理的傾向を
明らかにしています。

ですので、こうした人間の心理的傾向を学んで、
普段から人の行動を注意深く
観察するようにすれば
他人の気持ちが理解しやすくなります。

以下に挙げる表情やしぐさは、
不快感情の表れとされています。

- ・唇を内側に巻き込む表情をする
- ・瞬きが急に増える
- ・手で瞼（まぶた）を押さえる
- ・首の後ろを触る
- ・握りこぶしを作る
- ・膝に手を当てる
- ・手を体の後ろに組む
- ・自分の腕を触る

会話中に、相手がこうした表情やしぐさを見せた場合は、

あなたとの会話に不快感を抱いている
可能性がありますので、
話を止めるか、話題を変えるなどした方が
良いでしょう。

第3章：相手との心の距離を測る



「自分のことを相手がどう思っているのか？」

それが分かれば、
他人とのコミュニケーションが
だいぶ取りやすくなりますよね。

相手が自分に対して
好意的な印象を持っているのか
そうでないのかが分かれば、

たとえば、営業の仕事なら、商談の話など
込み入った話をいつ切り出したら良いか
タイミングを見極める材料になりますし、

恋愛関係だったら、
積極的にアプローチすべきか
しばらく様子を見た方が良いのかを
判断するのに役立ったりすると思います。

人間は、快感情を抱いている人とは
コミュニケーションを取ろうとするので
人間関係が築きやすくなります。

その一方、不快感情を抱いている人とは
コミュニケーションを取ろうとしませんし、

不快感情を相手に持たれていることに気づかず
無理にコミュニケーションを取ろうとすると、

相手の不快感情がエスカレートして
イライラや怒りに変わってしまい、
さらに人間関係が築きにくくなってしまいます。

ですので、
相手と良好な人間関係を築くためには、
その人が自分に対してどのような感情を
持っているのかを見極めることが肝心で、

その人と自分との「心の距離」を
いかに冷静に測ることができるかが

重要になります。

けれども、快感情はともかくとして、

相手に対して面と向かって

不快感情を表す人は多くありません。

そのため、相手の不快感情に気づかないまま

自分の思いを伝えすぎて

気まずい関係になってしまったり、

トラブルになってしまうようなケースも

少なくありません。

そこで、この章では、

相手との「心の距離の測り方」について

説明します。

(1)「体の距離」は「心の距離」？

自分と相手との「心の距離」を測ることが大切と言われても、
人が心の中で抱いている感情なんて
そう簡単に分かるものではないですね。

たとえ相手が心の中で
あなたに対して不快感情を抱いていたとしても、

そういったネガティブな感情は、
余程のことがない限り、愛想笑いや
社交辞令の言葉でカモフラージュされるので、
本心を読み取るのは難しかったりします。

そこで、おすすめなのは、

**自分の体と相手の体との「物理的な距離」で
「心の距離」を測る方法です。**

人間は、好きなものには近づこうとし、
嫌いなものからは距離を置こうとする
習性を持っています。

そのため、快・不快の感情を読み取るには、
人と人との距離が有用な指標となります。

たとえば、喫茶店などで男女が
テーブルを挟んで座って会話をしている時、

お互いが引き寄せられるように
テーブル越しに前かがみになって
体を近づけるようにして話をしていれば、

そのカップルは仲が良く
親密な関係であることが分かりますが、

お互いの姿勢が反り返っていて
二人の体の距離が離れている場合は、

ケンカや言い争いなどをしていて
双方ともに不快感情を抱いていることが
分かります。

そして、片方がのけ反るような姿勢で
背もたれに体を預けているのに対して、

もう片方が少しでも相手に近づこうと
テーブルに身を乗り出すように
前のめりになって話している場合は、

近づこうとしている側が
相手から不快感情を持たれていることに
気づいていない様子が窺えます。

このように人間が心の中で抱いている
快感情や不快感情は
いくら言葉や表情で繕っても、

体が引けていたり、後ずさりするなど
「体の距離」に表れやすいので、
相手との「心の距離」を測る際の
バロメーターになります。

(2) パーソナルスペースとは？

では、具体的にはどうやって、

「体の距離」から「心の距離」を測れば
良いのでしょうか？

そのためには、

「パーソナルスペース」を活用すると
相手との心の距離を把握しやすくなります。

パーソナルスペースとは、
他人が自分に近づくことを許せる範囲の
境界を指す言葉で、

他人がこの境界線よりも内側の空間に
入ってくると、人は不快を感じたり、
落ち着かない気持ちになります。

たとえば、電車の中で
他の席がたくさん空いているのに

わざわざ自分の真横に座ってくる人がいたら
イヤな気分になったりしますよね。

このように、人間は他者との間に
常にある程度の距離を保つのが当然という
意識を持っているので、

他人が自分のパーソナルスペースの中に
入ってきたりすると、

「この人、距離が近いな」と不快に感じ、
一つ隣の席に移動したりして、
その人と距離を取ろうとするわけです。

パーソナルスペースの感じ方には
もちろん個人差がありますが、
接する相手との関係性や親密度によって

その広さの範囲が変わってきます。

アメリカの文化人類学者エドワード・ホールは、
人のパーソナルスペースを
相手との関係性によって
次の4つのゾーンに分類しています。

①密接距離：0cm～45cm

手を伸ばさなくてもボディータッチが
できる距離で、顔がとても近い位置にあり、
キスやハグが容易にできます。

家族や恋人など、非常に親密な人だけが
この距離に入ることが許され、

それ以外の人がこの距離に入ってくると
ハッキリと不快に感じます。

②個体距離：45cm～120cm

お互いが手を伸ばせば相手に届く距離で、
友人など親しい関係の人であれば、
この距離に入っても不快になりません。

レストランやカフェでテーブル越しに
話すくらいの距離で、お互いの表情を
十分に読み取ることができます。

③社会距離：120cm～360cm

知らない人同士が会話をしたり、
公式な面談や業務上で上司と接する時に
取られる距離です。

大きな机越しに行われる商談の距離で、
お互いの声は十分に届きますが
手を伸ばしても相手に触れることができない
安心感を感じられる距離です。

④公衆距離：360cm 以上

講演会などの場で話す側（講演者）と
聞く側（聴衆）の間に用いられる距離です。

また、一般の人が社会的要職にある人物と
正式な場で面会するような場合に取りられる
畏まった距離でもあります。

このように、人のパーソナルスペースは
相手との関係性や親密度によって
その範囲の境界が変わってくるので、

自分が相手からどう思われているかを
知るためには、

その人との距離を徐々に縮めていって

どこまで近づくことが許されるかを 確認することで把握できます。

たとえば、最初は2 m くらいの距離から
相手の反応を見ながら
少しずつ距離を詰めていき、

もし相手の1 m 以内に
自然に入ることができるようであれば、
「個体距離」に入っても不快に思われていない
ということになりますので、

相手はあなたのことを「親しい間柄の人」と
認識していることが分かります。

この時のポイントは
少しずつ自然にさりげなく近づくことです。

そして、距離を縮めている最中に、
相手が拒否反応を示したら
それ以上は近づかないようにしましょう。

相手が後ろに一步下がったり、
体を後ろに反らしたり、腕を組んだりしたら、
拒否反応と思って間違いないです。

また、座っている状態なら、
相手が足の向きを自分と反対の方に向けたり
体をずらして座り直したりするのも、
拒否のサインである可能性が高いです。

したがって、このような拒否反応が見られたら
それ以上近づくのは止めておきましょう。

(3) 相手との心の距離を測るテクニック

以下の方法を使うと、相手との心の距離を自然にさり気なく測ることができます。

＜相手にスマホの画面を見せる＞

ペットの写真など何でも良いのですが、相手が興味を持ちそうな画像を予めスマホに保存しておいて、

「これ見てくださいよ！」などとスマホの画面を見せれば相手が自分に近づいてきてくれます。

その画像を見た後に、
相手があなたからどのくらい離れるかで
その人との心の距離を測ることができます。

<名刺交換した後の反応を見る>

ビジネスで名刺交換をする際は、
相手に近づくことになりますが、

名刺を手渡した後も
自分から後ろに下がったりせず
そのまま相手との近い距離を保ち続けます。

そしてその後に、
相手が近い距離のまま話し始めるのか、

後ろに下がって話し始めるのかを見ることで

相手が自分に対して

どのような感情を持っているかを

把握することができます。

<先に座って相手の座る位置を見る>

公園のベンチでも居酒屋の席でも

どんな場面でも良いのですが、

まず自分が先に座って、

その後で相手がどこに座るかを見ます。

その人が自分のすぐそばに座るか、

少し距離を置いて座るかで

相手が自分に対して
どのくらい心を開いてくれているかを
判断することができます。

<モノを置いて試す>

パーソナルスペースは、
身体だけでなくモノに対しても働きます。

たとえば、バーやレストランで
自分の飲んでいるグラスを
わざと相手のグラスの近くに置いてみます。

そして、相手が飲み物を飲んだ後、
グラスを元あった位置に戻すのか
あなたのグラスから離れた位置に置くかで

相手があなたに対して抱いている
親密度を測ることができます。

ただし、これは「**グラステクニク**」と呼ばれ、
恋愛の心理テクニクとしては
わりと有名なものですので、

お試しになる際は
くれぐれも相手に気づかれないように
さり気なくやるようにしてください。

第4章：本音と建前の見分け方



誰かと話をしていて、
相手の本音が分からなくて困ってしまう
ことがありますよね。

日本人は欧米人ほどハッキリと自己主張をせず、
建前や社交辞令を言うなど

婉曲的で遠回しな表現をする人が多いですから、

人とコミュニケーションを取る際に
相手が心の中で本当に思っていることが
よく分からなくて

**「口ではこう言っているけれど、
本心は違うかも？」**

と感じたりすることは、
結構あるのではないのでしょうか？

こうした本音と建前を使い分けたり、
社交辞令を言ったりする
日本人のコミュニケーションの仕方は、

人間関係の「和」を保つのに
良く機能していると思いますが、

その反面、相手の本心がよく分からず、
煩わしく感じたり、
不便に感じたりすることもありますよね。

たとえば、
知り合いを食事に誘ったりする場合、

本当はあまり乗り気でないのに、
こちらに気を遣って断れず
付き合わせてしまったら申し訳ないですから

社交辞令ではなく、
その人の本心を知りたいですね。

そこで、この章では
相手のしぐさから本音と建前を見分ける方法を
ご紹介しようと思います。

どれも行動心理学の研究で
多くの人に当てはまることが実証されている
ものですので、参考にしてみてください。

(1) 本音・本心を表すしぐさ

人間は、相手の意見に賛成していたり、
心から了解している時には
次のようなしぐさをする傾向があります。

<顎をさする>

顎を触ったり、さすったりするしぐさは、
相手の言うことに賛成していたり、
納得している時によく現れるしぐさです。

男性によく見られるしぐさで、
リラックスしていて、
状況に満足している様子が窺えます。

<両手を広げる>

机の上などに両手を広げて置くしぐさは
心理的にリラックスしていて、
相手に心を許している証です。

特に、相手に対して自分の手のひらや、
腕の内側を見せている場合は、
隠し事などをしておらず、
裏表のない心理状態の表れと言えます。

<障害物をよける>

テーブルの上の物を脇によけるなど
相手との間の障害物をどけるしぐさは、

相手の意見に同意をしていて、
より積極的に話を聞こうとする時に
現れるしぐさです。

これら3つのしぐさは
会話に心地良さを感じていることを表す
典型的なしぐさです。

もし会話をしている相手に
これらの「本音・本心を表すしぐさ」が
見られた時には、

相手はとてもリラックスしていて
あなたに対して心を開いてくれていると
考えられますので

良好なコミュニケーションが取れていると
判断して良いでしょう。

(2) 建前・社交辞令を表すしぐさ

一方、上記のしぐさとは反対に、

人間は、相手の意見に疑問を抱いていたり、不満を感じたり、納得していない時には次のようなしぐさをする傾向があります。

<両手を頭の後ろで組む>

体を後ろに仰け反らせながら
両手を後頭部に当てて組むしぐさは、
相手の言うことに対して疑問や不満を
感じていることの表れとされています。

このしぐさは、相手を警戒していたり、
不信任を抱いている時に
現れやすい傾向があります。

<握りこぶしを作る>

机の上などに置かれた手がギュッと握られて
握りこぶしが作られている場合は、
不安や緊張を感じている可能性が高いです。

口では「分かりました」と了承していても
心の中では納得がいておらず、
反論の気持ちがある時に現れるしぐさです。

＜両手を顎で支える＞

肘を机について両手で顎を支えるしぐさは
「これ以上話を聞きたくない」という
心理を表すしぐさとされています。

言葉には出していなくても、
頭の中ではネガティブなことを考えている
可能性が高いです。

これら3つのしぐさは
会話に不快感を感じていることを表す
典型的なしぐさです。

もし相手に何かを依頼した時に
これらの「建前・社交辞令を表すしぐさ」が
見られた時は、

いくら口では了承していても、
心の中ではあなたに不満を感じていたり
不信感を抱いている可能性がありますので、

相手が本当に心から了承してくれているのか
注意して見極めるようにしましょう。

■最後に

人間関係のトラブルやすれ違いの多くは、相手の気持ちや本音を誤解してしまうことから始まります。

逆に、相手の立場や感情を少しでも理解できれば、無用な衝突を避け、安心して関係を築くことができます。

大切なのは、相手の気持ちを完璧に当てることではありません。

そうではなく、相手の立場に寄り添い、気持ちを理解しようとする姿勢です。

その姿勢こそが信頼を生み、
良好な人間関係の土台になります。

このマニュアルで紹介した内容を、
ぜひ明日からの会話や仕事に
少しずつ取り入れてみてください。

**相手の本音を理解しようとする習慣は、
必ずあなたの人間関係を変えていくはずです。**

職場の心理カウンセラー あおい



■ 巻末のご案内

本マニュアルを最後までお読みいただき、
ありがとうございました。

ここに書かれたことを実践するだけで、
相手の気持ちを理解する力は
少しずつ磨かれていきます。

それでも、

「相手の本音がよく分からない」

**「自分のケースではどう当てはめれば良いか
分からない」**

そんなふうを感じることもあるかもしれません。

そのような時には、私が行っている

「オンライン相談」をご利用ください。

私のこれまでの20年間の人事経験と
心理カウンセリングの知識をもとに、

あなたの状況に合わせた具体的なサポートを
させていただきます。

詳細は下記のページからご覧いただけます。

<https://x.gd/CDt3L>

職場で円滑な人間関係を築くために
一人で悩みを抱え込まず
必要な時はどうぞお気軽にご相談ください。