

交渉術 - ホームレスの心理テクニック

2005年10月3日

アメリカのホームレスは、「お金を分けて欲しい」と声をかけてくるケースが多い。普通にお願ひされたものでは断りやすいが、交渉の場でも充分使える心理テクニックを用いて断り難くしている。そのおねだりテクニックを、いくつか紹介しよう。

1. 両替してくれる。

1ドル札を、クォーター(25セント)4枚に両替してくれるホームレスがいる。(注:クォーターは、大学の寮などで洗濯機、ドライヤー、自動販売機などに使えるため重宝される。)そして、その4枚のうち1枚を、恵んでくれと言われるのである。

この場合、何かをしてくれたら何かをしてあげなくてはいけない、という心理が働く。更に、両替した瞬間手の中にクォーターがあるので、「お金がない」といういいわけは通用しないし、4枚もあるのに1枚もあげないというのは残酷だと思ってしまう。

2. コンビニのドアを開けてくれる。

1.と同じように、何かをしてくれるからお返しをしたくなることもあるが、このテクニックには更に工夫がしてある。入るときに、ドアを開け、「お釣りが出たら少し恵んでくれませんか?」と問われる。「はい。」と答えてしまえば、交渉成立、払うことになってしまう。出るかどうかわからないお釣りに関して、先に断るのも気が引ける。無言で通ったとしても、店を出るにはそのひとつの扉を通るしかなく、催促される。2段式の、侮れないおねだりテクニックである。

しかも、それでおしまいではない。なんと、このホームレスは、リピート層を狙っているのである。一度お釣りをあげてしまったら、心の中で整合性を保つために、再度あげてしまう。今回断れば、前回の自分の行為が失敗だったことを自分に認めることになり、精神的不調和が生じる。更に、顔を覚えられるため、仲がいいように振舞われるし、期待に満ちた目で見つめられる。もし一度目断っていたら、罪悪感を感じ、2度目はお釣りをあげてしまうかも知れない。結局このホームレスは、中にいる店員より時給が良かったのではないだろうか。

3. 「みんなくれるよ。」

「こら辺ではオイラは人気者で、みんな優しいから少しだけ小銭をくれるんだ。」と言って来る人もいる。他人の行為につられる人の特性と、自分だけが意地悪だと思われたくない心理が働き、お金をあげてしまうことが多くなるわけである。

4. 話し込まれる。

「実は、父をベトナム戦争で失くし、母はずっと一人で育ててくれたんだ。そんな母も、5年前…」などと、長く話し込まれる場合もある。話を聞くと、その人と親近感が湧いてしまう(すなわち、ラポールが生まれる)。そんな話を聞いたあと、お金をあげないわけにはいかないとってしまうだろう。

5. 27 セント

数年前の心理実験の結果で確認された現象のひとつに、「変な要求を聞き入れてしまう」人の特性がある。例えば、電車の中でいきなり「その新聞の5ページ目をください!」と頼まれたら、そのとおりにしてしまう可能性が高いということである。通常の場合、珍しい要求は緊急事態の可能性が高いため、本質的に動いてしまうのであろう。

これを応用したホームレスのテクニックがある。普通、「25セント恵んでくれ。」「1ドルもらえないかな?」などと、キレのいい、渡しやすい額を要求するが、「27セントください。」などと珍しい額を要求する人がいる。前述の原理で、従ってしまうケースが増えるわけである。更に、丁度27セントない場合は、多めにあげてしまうケースも多い。一度「あげる」という行為を開始したら(財布を取り出したら)後戻りはできないためである。結局、50セントもらったり、1ドルもらったりするケースも多いはずである。

応用しよう!

ホームレスとはいえ、使っているテクニックは心理学に基づいた効果的なものである。人を騙すために使うべきではないが、このような心理現象は交渉やマーケティング、営業にも応用できるものである。自分なりに工夫して、仕事に応用してみよう。