

完全保存版 相手に正確に伝わる「コミュニケーション術」とは？

PHPビジネス

ざ・にじゅういち

THE 21

平成20年2月1日発行 毎月1日1日発行 第25巻第2号 昭和60年1月22日第三種郵便物認可

総力特集 「気になるあの人」がノウハウを明かす!

和田秀樹 (精神科医)

池上 彰 (ジャーナリスト)



巻頭対談 ニュースをしっかりと伝えるコツとは？

小林麻央 (タレント)

VS.

村尾信尚 (キャスター)



なぜか「仕事ができる人」の 伝わる! 話し方

起・結・承・転でまとめる、4W2Hで質問する、使えないネタも用意する……
"今日から使える"実践テクニックが満載!!

特集

戦略思考が学べる! 大人の品格が身につく!
仕事の迷いが晴れる!

30歳からの「中国古典」入門



2008

No.279
PHP INSTITUTE
定価520円

02

「仕事満足度」120%マガジン

PROFESSIONAL INTERVIEW



米倉涼子 女優



片瀬那奈 女優



ドン小西 服飾デザイナー

「雑談力」を高めるポイント10

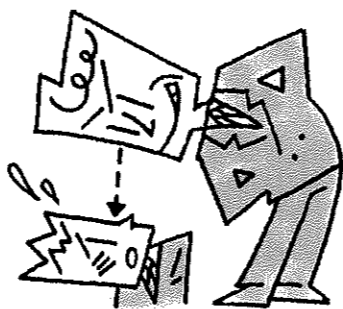
1	共通点のある話題を見つけ出す	最初の話題は、相手を考えながら探る。天候、ニュース、仕事、共通の友人、家族、旅行、趣味、出身地など、気軽に話せて共通点が見つかりやすい話から入るのがセオリー。
2	視線はつねに相手に向ける	相手の顔をみながら話を聞くのは、「あなたの話に関心があります」というメッセージになる。ただし、ずっと見つめていると気づまりになるので、ときどき逸らすテクニックも大切。
3	オウム返し&うなずきを効果的に用いる	相手の話のなかで感情がこもっている言葉やキーワードと思われる言葉をオウム返しにしたり、「なるほど」「ふんふん」などと、熱心に相づちを打ってあげると、相手も乗ってくる。
4	言い方や表情、態度にも気を配る	同じ「ダメだよ」という言葉でも、突き放した言い方と、お母さんが子供に優しく諭すような言い方では、ニュアンスはまったく違ってくる。言い方や表情、態度も要チェック。
5	話のテンポや順序を乱さない	「そういえば私もこの前ね、〇〇が〜」と、無理やり自分の話にもっていく人がいるが、これはNG。相手の話の流れに沿いながら耳を傾け、気持ちよく話してもらおうべき。
6	キーワードを軸に話題を膨らませる	相手の話のなかに出てきたキーワードを、「それって、どういうことですか?」と深めたり、「そういえば、〇〇でも同じことが」と広げる質問をすると、話題に深みや広がりが増す。
7	会話のなかに相手の名前を入れる	「〇〇さんのおっしゃるとおりですよ」とか、「〇〇さんはすごいですね」というように、会話の途中で相手の名前を多めに入れると、お互いの距離が縮まって雑談が弾む。
8	愚痴や本音トークが盛り上がる	「じつは、ここだけの話なんですけどね……」というヒソヒソ話や人は大好きなもの。共通の愚痴や本音トーク、内緒話を有効に活用しよう。ただし、あまりどぎつい話はNG。
9	話題や蘊蓄をストックしておく	面白い話題や蘊蓄を、ネタとしてストックしておく。蘊蓄を語るときには、伝えたい事実をもとに、そこに自分のエピソードを加えると、相手は興味深く聞いてくれる。
10	無理をしてまで雑談に加わらない	雑談は楽しむために行なうもの。話したくないときや、話に加わるタイミングが見つからないときは、無理して雑談に加わる必要はない。笑顔でうなずいていれば、それで充分。

4 自分の興味関心ばかりをいう

本文でも述べたように、野球に関心がない人に野球の話をして、雑談が続くわけがない。自分の興味や関心しか話さない自己中心型人間は、雑談に不向きといえる。

5 相手を見下した言い方をする

役職や年齢が下だと、あからさまに相手を見下した態度をとる人がある。これでは、会話のキャッチボールは不可能。気がつかないうちにこれをやっている上司が多いので、気をつけたい。



6 聞き役ばかり&話し役ばかり

人に質問するばかりで、自分の話をまったくしようとしていない人がいる。逆に、自分の話ばかりして、相手の話をまったく聞こうとしない人もいる。これでは、雑談はずっと平行線のまま。

「話が續かない人」の6大特徴

1 いつも同じことばかり話している

いつも同じ話の繰り返しでは、聞いているほうはうんざりする。質問する気が起きなくなって、会話は沈滞気味になる。話題のストックが少ない人ほど雑談が續かない。

2 相手が触れられたくないことをいう

人はいろんなコンプレックスをもって生きているもの。身体的特徴やあまり突っ込んだ私生活に関する話題や質問は、相手を傷つけることになりかねないので、要注意。

3 いきなり言い負かしてしまう

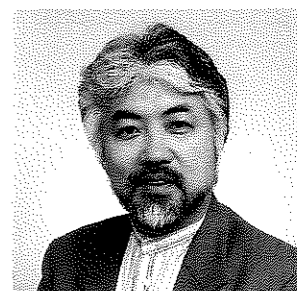
相手は話題を提供するために話したつもりなのに、こちらがいきなり否定してかかるとは、相手は閉口する。相手の感情に寄り添ったり、聞く耳をもてない人は雑談下手。



雑談力

事実のやりとりだけでは、決して会話は續かない!

「関係言葉」を駆使して感情を込めて話そう



Seiei Muto

武藤清栄

カウンセラー

1951年生まれ。74年、東洋大学社会学部卒業後、76年、国立公衆衛生院衛生教育学科を卒業。その後、臨床心理面接および職場のメンタルヘルス教育に専念。現在、東京メンタルヘルス・アカデミー所長。

構成 長谷川 敦

「関係言葉」を使えば相手との関係が深まる

みなさんのなかには、商談やプレゼンは得意なのに、その前後のお客さんとの雑談が苦手という人が多いと思います。そういう人に意識しておいてほしいのは、「関係言葉」をできるだけ多く使うということです。

言葉には大きく、「事実言葉」と「関係言葉」があります。

「今日の会議は何時から?」

「夕方五時からです」

「今日のが事実言葉。」

「今日はなんだか、会議が終わったあと、キューッと一杯やりたい気分だね」

「おっ、いいですね。僕も飲みたいな」これが関係言葉です。

つまり、事実を正確に伝えるのを目的としているのが事実言葉なのに、対して、関係言葉は感情のやりとりを目的としたものです。

商談やプレゼンでは、事実言葉でのやりとりが中心になります。これはもちろん大事ですが、感情のやりとりもできなければ、ビジネスパートナーとの関係は深まっていきません。「この人は普段、こんな考え方や感じ方をしているんだ」というのがわかってこそ、人は相手に親近感をもち、一緒に仕事をしたと思うものだからです。そこで、雑談のときの関係言葉のやりとりが重要になるのです。

しかし難しいのは、ビジネスの場でまだ相手のことをよく知らないときに、

どんな話題を持ち出せばいいのかというところ。

友人であれば、家族問題や男女問題などの突っ込んだ話もできますが、まだ打ち解けていない時期には、そうした話はできません。やはり天候や季節、スポーツ、芸能、ニュースなど、誰もが知っていて、気軽に話せる話題から入るのが無難です。そうした話題を、商談の前にあらかじめ仕込んでおくのもいいでしょう。

気軽に話せるネタを日ごろから仕込もう

そこで大切なのは関係言葉でのやりとりです。から、「いやー、私はやっぱりイチローのストイックなところに惹かれるんですね」というふうには、自分の感情をこめて話すべきです。たんに「イチローは今年も首位打者争いをしましたね」と事実をもとに話すよりも、自分の考え、感じ方が相手に伝わります。

すると相手も、自分自身の考え方や感じ方を話してくれるでしょう。このようにして理想的な会話は少しずつお互いが知り合い、関係が深まっていくものなのです。

ただし野球に興味があれば、イチローの話は、相手にとって苦痛以外のなにものでもありません。

会話はコミュニケーションですから、相手の表情をみながら、適切な話題を探し出すことが大事。雑談力がある人は、それができる人です。