

「話術が上手する7つの基本」

1. 「相槌を打つ」

右掲は、「相手を引き込む話術」というキーワードでネット検索して出て来た記事から「話術のスキルが驚くほどあがる押さえておきたい7つの事」という‘やる気のライフハッカーズ’という所に出ていたものです。私は、これを「上手な会話術の7つのポイント」と改めて載せています。

まず、「相槌を打とう」とありますが、「そうですね、それは良いアイデアですね」等と相手の言い分を受け入れる必要があるのです。この相手を受け入れるという事は、積極的傾聴法では「君は、〇〇と云うのだね」と相手の主張した事を確認する事になります。ともかく、相手の話を聞いているという事、そして、相手を尊重している事を示す必要があるのです。決して、いきなり反論に入ったり、詰問になったりしてはダメなのです。

では、相手が沈黙に入ったらどのようにすれば良いかと言う課題が上がってきます。ともかく、口を開いてもらうという事が大切です。理詰めな話ではないので大変な課題です。私の場合、お母さんやお父さんの話、あるいは、子供さんの話などを話題にして答えやすいように配慮しています。また、関係性が浅い場合、相手世代の情報を織り込んで雑談的な雰囲気を持ち込んで心をオープンにしてもらうようにしています。

上手な会話術の7つのポイント

- ・相手の話を聞くときは必ず相づちを打とう
- ・自分の主張は「第三者目線」で話そう
- ・会話の途中で相手を褒めよう
- ・相手の言うことには一度共感しよう
- ・理由はあとから説明しよう
- ・定番の話には自分の体験を盛り込もう
- ・話し始めの話題を覚えておこう

byやる気のライフハッカーズのHPより

2. 自分の主張は第三者目線で話す

私は経営コンサルタントという仕事をしているので経営者の方から色々な角度のご相談を受けますが、その中には自分の得意なご相談もあるのです。この時に、持論を一方的に展開するのではなく、事例紹介的に話したり、故船井先生の話のように権威づけて話すようにしています。事例ならイメージし易いですし、同じ境遇の事例なら共感し易いのです。故船井先生は一応恩師という形なので聞く方も受け入れ易いのですが、本で読んだような、例えば、ドラッカーの話をする単なる「知識」だけに留まってしまうのです。やはり、「知識」よりも「知恵」として現場に密着した話に共感を呼ぶのです。これは、心得なければなりません。

3. 会話の途中で相手を褒めよう

上司と部下、売る側と買う側などシチュエーションが様々なのですが、相手の心を動かす事が大切だという事を忘れてはなりません。相手を褒める(お世辞でも OK)事は重要です。昔、IBMのH課長(当時)が私に「とっちゃんはグチを言うからなあ」と言った直後に「でも、とっちゃんのグチは前向きやからええんや」とフォローされたのです。褒めるというか「受容」という大きな心で若い私に諭しながら話してくれたのです。これは40年以上前の話ですが、今でも鮮明に覚えています。こういう「受け止め方」や「褒め方」を心がけたいと思います。

4. 相手の言うことには一度共感しよう

よくテレビで解説される方は「よい質問ですね」と受け止めています。自分の話に対して、反対するような質問が来た時に「よい質問ですね」と受け止めると相手や周囲の人も意外性や器量の大きさを感じるようになるのです。この器量や懐の大きさが重要なのです。例えば、IH キッキングヒーターを売る際に「ガスの方が良い」という方がいらっしゃるのです。このガス派の方の意見に共感して、その後、IH ならでは特長を話せば受け入れやすいのです。

5. 理由はあとから説明しよう

話を聞く側にとって何を言いたいのか分からずにグダグダと話されるとイライラするものです。「早く本論を言えよ」と内心思うのです。もちろん、会話が順調に流れている事、つまり、相手が心をオープンにしている時という限定があるのですが、「ずばり、本論」を先にするのが相手にとって話を理解しやすくなるのです。また、本論が先に言うと言色の変化で受け入れ具合が分かるので、理由を話すにも簡単になるのです。逆に、あれやこれやと理由を挙げながら結論を先廻していると相手側は何を言いたいのか分からなくなるので「疲労感」が溜まるのです。これでは、よい本論であっても効果は薄くなってしまいます。よい関係なら「本論」と短い「理由」と「分かるな」という相槌を求めるだけで良いと思います。その為にも話を持ち出すには、事前の準備が大切に論旨を明確化しておく事がポイントになります。

6. 定番の話には自分の体験を盛り込もう

「定番」、すなわち、誰でも知っているような話をする時は自分の体験談を盛り込むという事ですが、切り出し話法として「定番」のネタを使う場合もあります。誰でも知っているのでツカミの話題に持って来いで、相手の口を開かせる事が大切です。しかしながら、この「定番」のネタにもタブーがあり、例えば、プロ野球の特定球団の話題を出す事がありますが、相手はその球団が非常に嫌いなケースがあり、場合によっては口を閉ざしてしまう結果になりかねないのです。特に、大阪はタイガースの熱狂的なファンがおられるので気を付ける必要があります。

このように、たかが「定番」ネタなのですが、そこに自分を載せてしまうと大変な結果になり易いので配慮がいきます。従って、事前に相手の趣味嗜好を知っておく事が大切です。大阪にタイガースのファンが多いと言っても、中にはマイナーかも知れませんがパリーグの球団が好きかも知れないので、タイガースのネタに相手が合わせてくれていると油断がならないのです。調子にのってしまえば長話になって、内心の不愉快が大きく増幅してしまう結果になり、最悪の場合、大きく嫌われることになり兼ねないのです。

7. 話し始めの話題を覚えておこう

「話し始めの話題」を覚えておこうという点ですが、例えば、小売店の場合、お客様が来店した際、最初に目が留まる商品を知っておく必要があるという教えにも繋がります。最初に反応した色や柄は、その時のお客様の深層心理を動かしていると言われ、お客様が、その後、あれこれと迷った際に提示すると「それ！」と同意する可能性が高いのです。呉服屋さんは高価な買い物なので、お客様はあれこれと悩む訳ですが、この基本原理を応用すると意外にあっさりと決まるという事なのです。

通常の会話でもお客様が余り論理的ではなく、あれこれと話題が飛んで行く方がおられます。仮に、雑談の範疇であっても、会話が終わった時に「それで、何の話やったか？」とオチが分からずに終わると不消化になってしまいます。こんな状況を回避するのに「ツカミ」の話題を最後に持ち出して、再度、確認的に話題を戻すと会話の整理が出来て、相互に満足が高まる話になるのです。「ツカミ」と「オチ」は重要な要素なのですが、「オチ」が明確でない際に「ツカミ」を再活用して一本の筋になった感じに持ち込むのです。相手の方も満足できるので活用したい話術の一つです。