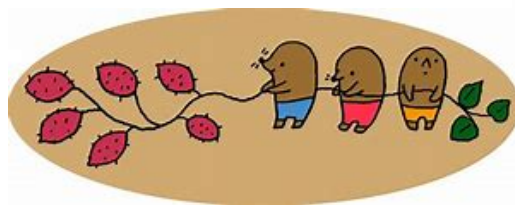


アイデアの芽吹き ~vol.71

加盟店様の事例、他業界の取組み、商品の使用感等7行7の「種 (SEEDS)」となる情報を毎月中頃に配信！



雑談力を高める！ ~雑談で人間関係を良好に~

さりげなく会話する中で、相手の情報を得ながら心理的な距離を詰めていき、信頼関係を築く…。雑談力をアップすることで、人からの印象が良くなったり、仕事に結びついたり、友人・知人が出来るなど得られるメリットが沢山あるそうです。今回は雑談力アップに関する内容についてご紹介させていただきます。



<雑談上手は『聞き上手』?>

雑談を盛り上げるには「話し方が上手で、話題も豊富でなければいけない」と考える人は多いそうです。しかし人は話を聞くよりも、話を聞いてもらった時のほうが、美味しい食事をした時と同じくらい気分がよくなるのだとか。自社の商品を熟知して、立て板に水のごとくスラスラと説明出来る人も素晴らしいのですが、多少口下手であっても、相手の話にしっかり耳を傾け、質問を繰り返して本音を引き出す人のほうが、「真摯(しんし)に向き合ってくれる人だ」と信頼感に繋がることも多いのだそうです。



<雑談のテッパンは「き」にかけていましたから>

雑談力がある人のネタは「き・に・か・け・て・い・ま・し・た」から始まる話題がほとんどだそうです。
「き」=気候 ……最近寒くなってきましたね。
「に」=ニュース…今朝のニュースで〇〇と言っていました。
「か」=環境(自然)…街路樹が色づいてきましたね。
「け」=健康(美容)…何か運動されているのですか？
「て」=天気…今日は気持ち良く晴れていますね。
「い」=衣装…おしゃれなネクタイですね。
「ま」=町の話…新しいカフェがオープンしていました。
「し」=趣味(釣り好きなら)最近の釣果はどうですか？
「た」=旅…〇〇に行ったことはありますか？

<雑談力の高い人は事前準備をしっかり行う>

「即興で会話を盛り上げられる人が雑談力の高い人」と思いがちですが、実は上手に雑談出来る人ほど、事前準備をしっかりとっているのだとか。相手が会社の場合はホームページのニュースリリースをチェックし、ツイッター・フェイスブック・インスタグラム



などのSNS(※)もある場合は、そちらもチェックして雑談のネタをあれこれ探しておくとの良いのだそうです。あとは、訪問するまでの道筋で駅や商店街などの様子をチェックし、目についたお店や変わった商品などについて記憶しておく、以前に会ったことがある相手の場合は前回

話した内容を確認(前回話した内容を記録しておく必要がありますが…)しておく、雑談の良いネタになるそうです。

※Social Networking Service(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の略で、インターネットを介して人間関係を構築できるスマホ・パソコン用の Web サービスの総称

<あいづちで話を弾ませる>

◆「へえ〜」「なるほど」

「あなたの話を聞いていますよ」ということが相手に伝わり、話しやすくなるあいづち。ただし感情を込めて使わないと関心が無いことが伝わってしまうかもしれないそうです。

◆「すごい」「さすがですね」

驚きや尊敬の気持ちが相手に伝わるあいづち。話し手の、相手に認められたいという欲求も満たされるそうです。

◆「そうなんです」「そうだったんですね」

いい話・悪い話の両方に使える便利なあいづちで、質問とセットにして使うと良いそうです。

◆「よくわかります」「私もそう思います」

共感して相手との距離が近づくあいづち。嘘はだめですが同じ意見のときは積極的に伝えると良いそうです。

◆「勉強になるなあ」「いいことを聞いたなあ」

役立つ情報やいい話を聞いたときに感嘆の気持ちを込めて独り言のように言うとお世辞に聞こえないそうです。

<ペーシングでさらにコミュニケーションアップ!>

営業心理学には、考え方や感情、態度などを相手のペースに合わせることで、自分のことを味方として好感をもって受け入れてもらう方法として「ペーシング」という方法があるそうです。雑談で心理的な距離を縮め、さらに好意を持ってもらうために、さりげなく使うのも良いかもしれません。



◆ミラーリング

相手が何かを飲んだら自分も同じように飲むなど、鏡のように目の前の相手と同じ動作をする。

◆チューニング

相手が悲しそうにしていれば自分も悲しい雰囲気を出すなど、雰囲気や感情レベルを相手と合わせる。

◆マッチング

ゆっくり話す人には同じくらいゆっくり話す、せっかちな人には早く話すなど、話し方を相手に合わせる。