

## 営業スキル向上勉強会(#8)

2016年11月16日

書籍タイトル :雑談力が上がる話し方

今回この本を読んだ目的、きっかけ：

以前、お客様との打ち合わせに出席した時、無言の時間が続き、気まずい雰囲気になってしまったことがあったので、雑談力を上げることでそういった気まずい雰囲気を作らないようにしたい。

概要：

「沈黙は怖い。でも雑談は苦手。」という人が最近増えている。そういう人は、知らない人と知り合いたい時、どうやって声をかければいいかきっかけがつかめない。または、「雑談なんて意味がない。時間の無駄。」と考えている場合が多い。しかし、雑談というのは**会話ではなく、コミュニケーション**。自分自身の人間性や人格、社会性といったものがすべて凝縮されている。

そしてその「すべて」をたった**30秒の何気ない会話の中で見破られる**こともある。

例えば、ある人に「いやあ～今日は久しぶりにいいお天気ですね」と話しかけたとする。その時、「なんでそんなことを聞くんですか?」「だからなんですか?」と雑談を拒むようなとげとげしい返事をされたら「あれ、この人は危ないから離れよう」とか、「なぜ自分への敵意をむき出しにするんだろう」などと感じる。無視されたら、重苦しい雰囲気に耐えられないだろう。

こうやって、**我々は無意識のうちに、この人に近づいていいのかどうかを、雑談という“リトマス試験紙”を使って瞬時に判断**している。

雑談とは単なる話術ではない。

人から信頼され、人に安心感を与え、社会性がある人だと評価される。そしてそこから気持ちのいい関係性やつながりに発展したり、もっと言えば多くの人から愛されたり、仕事などでは大きなチャンスを得ることもある。

たった**30秒のムダ話**にはそのような大事な意味がある。

そして、ちょっとしたルールや方法を知り、やってみるだけで**誰でも身につく**ものである。そのルールや方法について、読者が実際に体験しているような非常に分かりやすい例で紹介されている。

参考にしたい点、気になる点

1. 「訓練すれば誰でもうまくなる」

今の時代は、必要以上に高度なコミュニケーション力が要求されすぎているような気がする。日常生活の何気ない雑談さえ、自分には恥ずかしいと感じている人が想像以上に多い。

しかし、雑談力とは、“流暢に話す技術”ではない。もっと言えば、雑談は話術やトーク術ではない。

雑談とは、会話を利用して場の空気を生み出す技術のこと。だから雑談上手といわれるのは、話術が巧みな人よりも“間が持てる人”や“話を聞いてほしくなる人”。

要するに会話というよりも“人間同士のお付き合い(コミュニケーション)”に近い。

必要なのは、自分の人間性や個性を言葉にして、それを相手とうまく触れ合わせること。そうすることで、沈黙や手持無沙汰、居場所のなさといった気詰まりをほぐし、居合わせた人たちになじみやすい雰囲気を作ることだ。

例えば、流暢とはいえない、たどたどしい口調でも、実に滋味のある雑談が出来る人もいる。朴訥な語り口で、多くを語らずともその場が和む楽しい雑談をできる人もいる。自分はほとんどしゃべらず、相槌だけで雑談を盛り上げる人もいる。

雑談がうまい = 話が上手 ではない。

本書で紹介する、ちょっとしたコツやキーポイント(日常生活のトラブルは絶好の雑談チャンス、「誰々が言っていた話」も有効なネタになる、など)を押さえておけば、誰でも雑談力は上達する。

自分に雑談力が無いと思う人は、これからの時代、あらゆる場面で自分を助ける最強のスキルを、ぜひ手に入れよう。



## 2. 「今が旬のリアルタイムの話題は、仕入れたらすぐに使う」

時事問題や、最近ニュースで取り上げられているような社会的ニュースや時事ネタも、多くの人々が共通して知っている話題のフィールドだろう。

時事ネタというのは、ある意味オールマイティに使えるユーティリティ(有用性)の高いネタだ。となれば、**毎日のニュース番組や新聞に一通り目を通しておくことは、雑談ネタの仕入れのためには欠かせない。**

ここで大切なのは、仕入れたらすぐに使うということ。

今夜のニュースで見たことは、明日あさってくらいで雑談ネタにしてしまう。今朝読んだ新聞の話題で、その日の雑談を流していく。雑談における時事ネタというのは、そのくらいの考えでいるべき。

例えば、ある日「**新型インフルエンザがフェーズ〇になった**」というニュースが流れても、何日か後にはもう状況は違ってくる。

「この間、どこどこで感染者が見つかったんだってね」というニュースも、数日後には「いや、あれは間違いだったらしいですよ」となる。

「イチローが日米通算 **3000 本安打**を打った」というニュースも、数日後には「今度はメジャーリーグで **9 年連続 200 本安打**の新記録を作った」となる。2 週間前とか 1 か月前とかのニュースを今話しても、その時のままだとは限らない。

旬であればあるほど、その情報だけで盛り上がる雑談ネタになる。

**情報やニュースは“生もの”だ。それゆえに“足が早い”。寿司と同じく雑談ネタも新鮮な方がより盛り上がるものなのだ。**

## 3. 「雑談で、つながりを確認する」

雑談を交わすことは、居場所のない、所在ない状況に置かれたとき、自分と周囲のつながりを確認できる手段でもある。

クラスにきた転校生や会社の違う部署から移動してきた同僚など、みんなが雑談で盛り上がっているのに、一人だけがその輪に加われない。仲間外れとかいじめとかというのではないけれど、“蚊帳の外”になってしまう状態を経験した方も多だろう。

そういう時、極端な例ではあるが、多数派から少数派や一人の人に端をかけてあげるべきなのだ。そして、もっともポピュラーで、最も効果的な『架け橋』となるのが、あまり意味のないムダ話、つまり雑談だ。

同じように、所在ない状態のたとえで分かりやすいシチュエーションのひとつが、仕事の付き合いや義理で断れない立食パーティだ。こうしたケースでは、たいてい周囲は知らない人たちばかり。乾杯のグラスを持ったまま、誰と話すでもなく立ち尽くすという経験をお持ちの方も多いのではないだろうか。

著者がそうしたパーティに招かれたときは『**1 回のパーティで 1 人、知り合いを増や**

す』と決めて、出席している誰か(もちろん初対面の人)と雑談するようにしている。

では、誰に話しかけるか。

自分と同じように、知り合いもいなくて居心地が悪そうにしている人に声をかけるのだ。

「いやぁ、知らない顔ばかりで輪の中に入っていきませんかよ」

すると、その人も話し相手がいなくて困っているのだから、かなりの確率で話に乗ってきてくれる。

「一人で来ちゃったので、ほんと、手持無沙汰で困っちゃいますよ」

「まったく。私も上司の代役できてるんで、居場所が無くて」

などと、しばらく他愛もない雑談をしていると、すっかり知り合いになれたりする。つまり、立食パーティなどで人間関係を広げようと思ったら、まずは暇そうにしている人、立ち尽くしている人、話題を振られてない人に声をかけることをお勧めする。そういう人は、話しかけられるのを待っている。あるいは、微妙な気まずさ、居づらさに耐えている。だからこそ、雑談を振られてホッとする。その安堵感によって打ち解けて、相手との間に橋が架かる。

雑談は、人を孤独から救うだけでなく、見ず知らずの人と人とを結び付ける格好の糸口になるのだ。

## 感想

定期連絡や商談の時など、当然仕事の話もするがそればかりではお客様の息も詰まってしまう。だから、挨拶の時や商談の合間に息抜きも兼ねて、雑談をしようと思うものの、実際に雑談しようとする、話題は持っても本当にこんな話をしていいのか、など色々な考えが先行して咄嗟に言葉が出ず、硬い雰囲気のまま終わってしまう。

しかし、今回読んだ書籍によると、本当に些細なことでも雑談になるということが分かったので、本当にしてはいけない話でない限り、色々考えずにまずはいってみようと思った。また、私の知らない様々なネタの引き出し方も書かれていたので、実践してみたい。書籍全体として、ネタを引き出す方法の例が、私自身も実際に体験(大半の人は体験している)したようなことを例に挙げながら書かれていてとても分かりやすかった。

今後、雑談力を上げるための取り組みとして、1日1つ時事ネタ(タイトルだけでも)、頭の片隅に記憶することから始めていきたい。