ビジネスパーソンなら知っておきたい

# 会話のいろは

インターネットや携帯電話の普及で、コミュニケーションの取り方が多様になってきている昨今。そんな時代にあっても、やはりフェイス トゥ フェイスの会話はビジネスの基本であり、企業やあなた自身の印象を左右するという意味ではおろそかにはできない部分です。ビジネス上で使える「会話」の基本テクニックをしっかりマスターして、より親密なビジネスコミュニケーションの輪を広げましょう。

## 聞く 質問する 編

「会話」というと「話す」ことに軸足を置きがちですが、実は相手の話を「聞く」ことこそビジネストークでは重要です。相手に気持ちよく話してもらうには、話しやすい雰囲気をつくることが大切です。すべては「聞く」テクニックがモノを言うのです。

### テクニック その1 非言語コミュニケーションを駆使する

言葉ありきの会話のはずなのに、何故「非言語」が重要なのでしょうか？ 人が会話をする時は、言葉を交わすことはもちろんですが、身ぶりや姿勢、表情、声のトーンといった非言語的な部分でもさまざまなメッセージを発信しています。自分が聞く立場の時は、発する言葉はぐっと減るわけですから、非言語的なメッセージが際立ってくるのです。つまり非言語で「あなたの話に興味があります」というメッセージを発信することができれば、相手も心地よく話をすることができるのです。

**こんな非言語コミュニケーションが有効です！**
- 相手の方に体の向きを合わせる
- 適度に視線を合わせる
- うなずく
- 笑顔
- 時折体を動かす
- メモを取る

### テクニック その2 「魔法のひと言」で相手の心を開く

非言語コミュニケーションによって会話の相手に良い印象を与えたら、次は言葉でも相手に対する興味度・共感度の高さを伝えましょう。実はこのテクニックはとても簡単。会話の中でちょっとしたひと言を加えるだけなのです。例えば適度なあいづちは、相手の話をしっかり聞いているという意思表示になりますし、相手も話の内容を褒められると、悪い思いはしないものです。

**こんな「魔法のひと言」が有効です！**
- 適度にあいづちを打つ
- 相手の言った言葉を繰り返し言う
- 会話に出てきた内容の細部を褒める
- 相手の話に同意する

### テクニック その3 良質な質問が相手の本音を引き出す

真摯な聞く姿勢を相手に伝えることができたら、あとはこちらから相手に投げかける質問もチューンナップ。質問の仕方によって、相手の答えはまったく異なってくるものです。自分は相手に何を聞きたいのか、そのためにどんな質問をしたらよいのか、あらかじめ考えておくことが必要です。

**質問テクニックあれこれ**

**●相手の話の中から質問を引き出す**
相手が詳しく話をしている内容は、相手があなたに特に伝えたいと思っている部分です。話の内容を汲みとった質問を投げかけることで、相手はあなたがその話に興味を持っていると判断することができ、会話が継続することが期待されます。

**●オープン&クローズド・クエスチョンを使い分ける**
オープン・クエスチョンは「なぜ」「どのように」などを含む相手に自由に回答してもらえるような質問で、多くの情報を引き出したい時や会話を弾ませたい時に使います。一方のクローズド・クエスチョンとは、YES／NOで答えられる質問で、相手の意思を明確に知りたい時に使います。

**●分らないことは素直に質問する**
相手の会話の中によく理解できない内容が含まれていた時は、折を見て素直に質問することも大切。あいまいにしていた部分が実は重要な内容だった、となってしまうと取り返しがつきません。

**●ネガティブな質問の主体は「人」でなく「事」へ**
「なぜ〇〇さんは××ができなかったのか」といったネガティブな質問は、否定や非難の色合いが強くなるもの。特に主語が人であると、その人物に非難が寄せられているように感じられます。建設的な回答を得るためには、「××ができなかった原因はどこにあるのか」と主語を事柄に置き変えれば、人物を責めるようなかたちにはならずに聞きたいことを聞くことができます。

## 話す 伝える 編

プレゼンテーションや交渉事はもちろん、相手とのより良い関係構築のために、上手に「話す」ことはビジネスシーンで非常に重要です。相手に「また話してみたい」と思ってもらうために、話し方のテクニックを身につけておくこともひとつの有効な手段です。

### テクニック その4 クッション語をうまく使う

ビジネスでは簡潔な会話が基本ですが、単刀直入すぎてもあまり良い印象にならないのも事実です。その場合は、伝えたい言葉をダイレクトに発する前にワンクッションおくひと言を添えるのがベター。会話が柔軟な印象になり、相手の心をやわらげる役割を果たしてくれます。

**こんなクッション語が有効です！**
- 恐れ入りますが／お手数ではございますが
- さしつかえなければ
- 折り入ってお願いがあるのですが
- あいにく／残念ですが／申し訳ございませんが

### テクニック その5 話す要点をまとめておく

限られた時間の中で最大のパフォーマンスを発揮するために、何をどう話したら相手により効果的に伝えることができるのか、万全の準備をしておくことが何より重要。「備えあれば憂いなし」こそが、より印象的に話す・伝えるための第一歩です。

### テクニック その6 使う言葉に気を付ける

ビジネスでの会話は、正確な敬語といったマナー的な要素も印象を左右するものになります。言葉づかいでNGとされているのは、若者言葉をそのままビジネスで使用するパターン。「何気に」「〇〇っていうか」など普段通り使ってしまうと、だらしない印象になってしまいます。また、会話の中で専門用語を使い過ぎるのも、場合によってはあまり印象がよくありません。専門用語を多用した話は、型にはまったマニュアルのような内容と捉える人もいます。専門用語は、誰に何を話すのかを考慮した上で慎重に使う必要があります。

### テクニック その7 共感が得られる話し方をする

ビジネスシーンでの交渉事の際は、つい理詰めで相手を説得するという手法を取りがちです。しかし相手に気持ち良く納得してもらうには、共感を得るという心の動きが非常に重要になります。その際テクニックとして有効なのは、相手の立場からの例え話なども駆使しながら話すこと。会話の中から相手が望んでいること、相手の状況などの仮説を立てて、相手の状況を踏まえた話し方ができればベストです。

### テクニック その8 結論から話す

話が分かりやすいと言われるためには、要点が整理された内容を簡潔に話すことが大切。そのひとつのテクニックとして、結論から話す「PREP（プレップ）法」があります。①結論②理由③結論を導き出す具体例④再び結論の順番で話をする方法です。

**PREP法とは…**
- Point ＝ポイント、結論
- Reason ＝理由
- Example ＝具体例
- Point ＝再度ポイント、結論