

対人スキルの柱20

雑談がラクになるフォローアップクエスチョン



■著作権について本冊子と表記は、著作権法で保護されている著作物です。本冊子の著作権は、発行者にあります。本冊子の使用に関しましては、以下の点にご注意ください。

■使用許諾契約書本契約は、本冊子を入手した個人・法人(以下、甲と称す)と発行者(以下、乙と称す)との間で合意した契約です。本冊子を甲が受け取り開封することにより、甲はこの契約に同意したことになります。

1. 本契約の目的: 乙が著作権を有する本冊子に含まれる情報を、本契約に基づき甲が非独占的に使用する権利を承諾するものです。
2. 禁止事項: 本冊子に含まれる情報は、著作権法によって保護されています。甲は本冊子から得た情報を、乙の書面による事前許可を得ずして出版・講演活動および電子メディアによる配信等により一般公開することを禁じます。特に当ファイルを第三者に渡すことは厳しく禁じます。甲は、自らの事業、所属する会社および関連組織においてのみ本冊子に含まれる情報を使用できるものとします。
3. 損害賠償: 甲が本契約の第2条に違反し、乙に損害が生じた場合、甲は乙に対し、違約金が発生する場合がございますのでご注意ください。
4. 契約の解除: 甲が本契約に違反したと乙が判断した場合には、乙は使用許諾契約書を解除することができるものとします。
5. 責任の範囲: 本冊子の情報の使用の一切の責任は甲にあり、この情報を使って損害が生じたとしても乙は一切の責任を負いません。

前回までで各ソーシャルタイプに対する適切な質問方法について解説しました！

ただ、これはあくまでも
仕事上の内容をやり取りする場合に
役立つテクニックでしかありません。

仕事は誰かと協力して行うものである以上、
多少の雑談シチュエーションに
出くわすことも多いはず。

そこで今回は
上手く雑談するためのテクニックに
的を絞って解説していきますね！

雑談は内向型が最も苦手とする会話の1つ
と言っても過言ではないと思います。

かくいう僕も
職場の人との雑談が大好き！と

胸を張って言えるほどの自信はありません。

でも、そもそもそんな雑談マスターを
目指す必要なんてないのです。

ほどほど”人並みレベル”にまで
持っていくことさえできれば
雑談ストレスは激減していきます。

例えば職場のお昼休憩。

これは持論ですが
休憩時間なんてどんな風に過ごそうが
自由だと思っていますが、

社員食堂で昼食を取るスタイルの会社では
どうしても雑談を強いられるケースが
あったりしますよね。

あるいは移動の際のエレベーターの中。

目的階に到着するまでの数秒間が気まずくて

沈黙に耐えきれず話題を絞り出した結果
明らかに不自然な話をしてしまい挙動不審。

家に帰って「変な風に思われたよな…」
と一人反省会することもしばしば。

その場限りの相手ならまだ「まあいっか」と
割り切れるかもしれませんが、
長く働く職場となると話は別ですよ。

雑談が上手くできないと
廊下で人とすれ違うことも怖くなったり
人との関わり自体を避けてしまい、

仕事上で必要となる
最低限のコミュニケーションも
取れなくなってしまう。

そうするとそれがまた
上司や一緒に働いている人を
イライラさせる原因となってしまう、

人付き合いの苦手意識を
加速させてしまいます。

というのも実は
これらすべて、僕自身の話です。

雑談を強いられる場面で
何をどう話を広げていいか分からず

どんどんコミュ障の悪循環に
ハマっていくのは本当にツライです。

でも大丈夫。

ほんの少し雑談のコツを知っているだけで
「自分なら大丈夫」という心の余裕が

生まれます。

苦手だと思っていたあの人も
実は自分がうまく雑談できなかっただけで

打ち解けてみたら案外良い人だった
なんてことも多かったです。

もちろん無理に雑談の輪に入る義務は
まったくありませんが、

「雑談できない」

のと

「雑談できるけどしない」

では心の余裕がまったく変わってくるので
ぜひ今のうちに**雑談力**を磨いて
平穏な毎日を手に入れてくださいね(^^)

さて、本題ですが、
今回は雑談の恐怖感を払拭し
苦手意識を軽減させるための

フォローアップクエスチョン

を習得してもらいます。

『フォローアップ』というのは
『確かめる・追求する』という意味。

つまりフォローアップクエスチョンとは、
今の話題に関連した質問をして
話を深掘りしていくことです。

ポイントとしては、
相手が発した言葉を拾って
掘り下げていくこと。

自分から話題を提供しなくていい分

コツさえ掴めば誰でも実践できます。

ちなみに心理学的には

15分間の間に9回以上質問すると
好印象を持ってくれる

ということが分かっています。

9回って多いな…と思うかもしれませんが、
今回のテクニックを使えば楽勝です。

質問することは

「私はあなたに興味があります」
という意思表示そのもの。

人は基本的に

自分に興味を持ってくれる人を

好きになる生き物なので、

質問が上手くできる人は
自然と好かれるわけですね。

無理なく好かれることができれば
会話のストレスは一切なくなりますよ。

さて、話を戻すと

フォローアップクエスチョンというのは
相手が発した言葉を拾って掘り下げること
と先ほど説明しました。

でもこの「掘り下げる」というのが
イマイチわからない人が多いと思います。

僕自身、もともと会話をうまく繋げられず
コミュニケーションの苦手意識が
膨れ上がっていく毎日でした。

でもあるコツを駆使するだけで
雑談が一気にラクになっていったのです。

そのコツというのは、

5W1H

英語の授業などで
聞いたことがあるかもしれませんね。

When 「いつ」

Who 「だれ」

Where 「どこ」

Why 「なぜ」

What 「なに」

How 「どのように」

相手が発したキーワードに関して
この5W1Hをベースに質問していけば

それだけで会話は無限に広がられます。

相手「出身はどちらなんですか？」

あなた「私は静岡出身です。」

こんな会話があったとしましょう。

ここで相手が静岡というキーワードに対して話を深掘り・質問してくれたらそれに答えていけばいいのですが、問題は

『相手が話を繋げてくれなかった時にあなたがどう返答するか？』

ここで役に立つのが『5W1H』です。

上の例では『出身』が会話の中心ですよ。つまり、ここでは『Where：どこ』で返答するのが一番カンタンな答えです。

あなた「〇〇さんはどこ出身なんですか？」

さて、これに対して

相手「私は愛知県の出身です。」

さて、この後あなたなら
どんな質問を返しますか？

少し時間を取って考えてみてください。

できれば紙やノートに
書き出してみましょう。

書けたら続きを読み進めてくださいね。

さて、ここでもポイントは5W1Hです。

返答例を書いておくので、
ぜひ参考にしてくださいね。

○When：いつ

「東京にはいつ来られたんですか？」

○Who：だれ

「愛知の方って方言とかあるんですか？」

○Where：どこ

「もしかして名古屋ですか？」

○Why：なぜ

「東京に来たきっかけってあるんですか？」

○What：なに

「愛知というとなにが一番有名ですか？」

○How：どのように

「愛知の魅力ってどんなところですか？」

すると相手はその質問に答え、
再び5W1Hを使って連鎖的に
話題をつないでいくことができます。

慣れないうちは
少し難しく感じるかもしれません。

でも何度かこなしていくうちに
会話の瞬発力も上がってきて
自分なりのアレンジも加えていけます。

最初から100点を目指さなくてもいいので
まずは60点の出来栄えを達成しましょう！

それだけで雑談や人と関わることの恐怖心は
かなり和らいでいきます。

いきなり実践するのが難しければ
まずは脳内でシミュレーションしましょう。

脳内なので何度失敗してもOK。

むしろ事前に失敗した分だけ
本番での失敗確率を減らせます。

今あなたが置かれている職場環境で
雑談が発生しそうなシチュエーションを
イメージしてみてください。

そして今回のフォローアップクエスチョン
つまり5W1Hを使って返答してみましょう。

決して雑談のプロを目指す必要はないです。

まずは今回紹介したような
最低限の雑談スキルを使うだけで
それがあなたの安心感となりますので

ぜひ積極的に活用してみてくださいね！

さて次回は
5W1Hを駆使しても”尋問”にならない方法
をお伝えしていきます！

ここまででも
あなたの質問力・雑談力は
着実に上がっていますよ！

この調子で
どんどん成長していきましょうね(^^)／