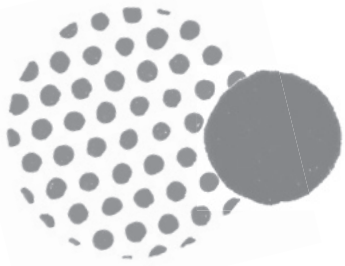


【仕事の便利術】

# 上手な雑談コミュニケーション





# はじめに

## 上手な雑談で 毎日楽しく仕事をしよう

現代社会は、人と人とのコミュニケーションが希薄になったといわれています。職場内はIT環境が整い、お互いに顔を合わせて話す必要性が少なくなりました。職場での会話は最小限の報告や事務連絡程度にとどまり、個人的な相談や仕事と直接関係のない話をするといったコミュニケーションの機会が極端に減少しています。「一日中、パソコンを相手に業務を行って、誰とも会話せずに退社する……」という毎日の繰り返しの人も多いでしょう。

しかしながら、「IT化の時代だから仕方がない」、「仕事ができればそれでよい」と割り切ってしまうてよいのでしょうか？ また、本当にそれで円滑に仕事をすすめることができるのでしょうか？ コミュニケーション不足から、実際に職場運営に支障が出てしまった経験をお持ちの方もいらっしゃるかもしれません。

このような職場環境で活用したいのが、「雑談」です。雑談とは、「目的や話題を決めずに気楽に話す、とりとめのない話、よもやま話」という意味です。

本講座では、雑談に隠された意味を知り、上手に雑談を使ったコミュニケーションを取ることで、よりよい職場環境をつくることをねらいとしています。

どんな人でも、ひとりでは生きていけません。コミュニケーションを取りながら生きています。雑談を効果的なコミュニケーションのツールとして活用し、周囲の人たちと毎日を楽しみながら仕事をし、和やかで、活気のある職場づくりをめざしてください。



# CONTENTS

## 【仕事の便利術】 上手な雑談コミュニケーション

はじめに	3
------	---

### 第Ⅰ部 雑談からはじまる豊かなコミュニケーション

はじめの一步	6
--------	---

#### 第1章 雑談のすすめ——隠された重要な意味

1 SNSでは盛り上がれても、対面では	8
2 雑談はムダ話という誤解	12
3 雑談ができない原因は何か	15
4 雑談はコミュニケーションの潤滑油	20
5 雑談を対面コミュニケーションに活かす	22
6 人生のほとんどは雑談をしている	24

#### 第2章 雑談から入る日常のコミュニケーション

1 場を和ませる導入——落語のまくら	26
2 胸襟を開くさりげない言葉——きっかけづくり	28
3 沈黙しそうなになったら——セールストークに学ぶ	30
4 面白い話よりもリラックスさせる話を——会話のつなぎ方	32
5 雑談は話題の豊富な人だけのものではない	34
6 良好な人間関係をつくる雑談の仕方	36
7 雑談のタブー——こんな話題は禁物	38
8 雑談を切り上げるタイミング	40
◆ 研究課題Ⅰ	42

### 第Ⅱ部 コミュニケーションの質を高める雑談力

#### 第3章 コミュニケーション力を高める雑談の威力

1 雑談の機会はコミュニケーションの機会	44
2 話しやすい雰囲気が業務を円滑にする	46
3 面談の場面で本音を引き出す	48
4 リラックスしたOJTを展開する	50
5 活気ある会議を上手に演出する	52
6 アイデアのひらめくきっかけをつくる	54
7 雑談上手は話し上手よりも聴き上手	56
8 雑談ができれば了解を得やすくなる	58

#### 第4章 雑談で“毎日”の暮らしや仕事の仕方を変えよう

1 雑談は総合力の試金石——まわりをよく見る社会性	60
2 話しかける／話しかけられやすくする——コミュニケーション力	63
3 表情を豊かに——感受性を高める	65
4 変化に敏感になろう——観察力を鍛える	67
5 視野を広げて、何にでも興味を持とう——情報収集力	70
6 話題の豊富さは人間的な魅力につながる	72
7 雑談の出番は一日中	74
8 雑談力に磨きをかけよう	76
◆ 研究課題Ⅱ	79

# 第 I 部



## 雑談からはじまる 豊かなコミュニケーション

## 雑談コミュニケーション力を 強化する10の鉄則

### 鉄則① まずこちらから声をかける

雑談コミュニケーション力を高めようとするならば、まず自分から声をかけることです。“きっかけ”はこちらからつくらなければなりません。とはいえ、これがいちばん難しいところです。それができれば苦労はしない、というのが話に自信のない人、口下手で人見知りをする人の本音でしょう。どうやってここを突破するかです。自分からひと声かける勇気を持つことです。

### 鉄則② 相手の立場になって考える

双方向のコミュニケーションを成り立たせるためには、自分中心ではなく、相手中心に考え、話をすることです。話し上手は、相手の立場を考えた話のできる人です。雑談によって場を和ませることは、相手に胸襟を開いてもらうための気配りです。相手の立場で考えることは、雑談力を強化するために非常に重要なことです。

### 鉄則③ 話題を共有する

お互いに興味・関心の持てる共通する話題があれば、会話は弾み、話の内容も豊富なものになります。この人と話すると面白い、楽しそうだなれば、質の高い話ができるでしょう。雑談力を強化するには、相手の興味・関心の内容や度合いを確かめ、共通の話題を認識することが重要です。

### 鉄則④ 話をするよりも話を聴く

おしゃべり上手は必ずしも話し上手、雑談上手ではありません。一般におしゃべりのうまい人は、ついつい話をし過ぎる傾向があります。自分でしゃべるよりも相手の話を聴くことが雑談上手の鉄則です。相手と自分の話をしている時間が7：3くらいであればベストです。聴き役に徹し、相手に話してもらうことを心がけましょう。

#### **鉄則⑤** 話題を膨らませる

つながらない雑談はつらいものです。やがて沈黙の時間が訪れ、気まずい思いをします。このような事態を避けるには、話題を膨らませることです。関連する話題を追加したり、質問をしたりして新たな話題を広げます。適度なサービス精神が必要です。

#### **鉄則⑥** 話のネタを仕込む

雑談上手の中には、自由自在に話題を操っているように見える人がいますが、ぶっつけ本番でうまく会話を続けられる人は多くはありません。ほとんどの人は、人知れず話のネタを仕込む努力をしています。特に、初対面の場合には、相手や相手の会社などの情報をしっかり収集し、話題が途切れないようにしています。

#### **鉄則⑦** 観察力を高める

雑談は話題があちらこちらに振れ、どこにすすむかわからないところに面白さがあります。相手の意見や考えを知るだけでなく、動作やクセなどもよく観察することが雑談力を鍛え、より深い人間関係を構築することにつながります。

#### **鉄則⑧** 知的好奇心を高める

雑談のネタは多種多様です。自分の得意とする分野だけでなく、知らない分野の話題や知識を吸収することができます。雑談力を強化するには、新しいことを楽しもうとする知的好奇心を高めることが大事です。

#### **鉄則⑨** 苦手な人と話をする

苦手な人と話することは雑談力の強化、ひいてはコミュニケーション力の強化に役立ちます。雑談の場だからこそできる、対話の機会を有効に活かしましょう。

#### **鉄則⑩** 雑談を楽しむ

雑談はそれ自体を目的とするものではありませんが、雑談そのものを楽しむことによって、人間力の基礎であるコミュニケーション力を高めることができます。

# 第1章

## 雑談のすすめ 隠された重要な意味

### 1

### SNSでは盛り上がれても、対面では……

#### 【コミュニケーションツールの変化】

デジタルツール

ビジネスのみならず、いまや日常生活のすべての面で、**デジタルツール**があふれています。郵便物は圧倒的にその量が減り、手紙やダイレクトメールは、電子メールやインターネットでの情報交換・取得に取って代わられました。また、電話でのやりとりも、相手の時間を奪うことや口頭での伝達ミスなどを防ぐために、電子メールでの情報交換へと変化してきました。このことは、ビジネスにおける社内コミュニケーション、社外コミュニケーションだけでなく、家族や友人とのやりとりにも大きな変化をもたらしています。

IT化・デジタル化  
ハード面の進化  
インフラの進化

この **IT化・デジタル化**の流れは、電子メールというツールそのものが進化してきたことよりも、携帯電話という**ハード面の進化**、通信回線の充実という**インフラの進化**が大きく影響しています。携帯電話の画面が小さかった頃は、多くの情報を手のひら上で操作することは億劫でした。加えて通信速度も遅く、電子メールの送信ひとつをとっても、時間のかかる環境にありました。

それがいまや、携帯電話はスマートフォンが当たり前になり、通信速



## 主な SNS の特徴

サービス名	特 徴
ブログ	個人的な意見や批評，解説などを，日記に近い形式で公開するサービス
ミクシィ	日記やコミュニティと呼ばれる趣味の集いがメインのサービス。紹介制でしか参加できないことが特徴
ツイッター	140 文字以内の「ツイート」(tweet)といわれる短文を投稿できる情報サービス。知らない人と気軽にやりとりができる。匿名利用が可能
Facebook	文字投稿，写真投稿，イベント，メッセージなど友だちと気軽に交流することをメイン機能とするサービス。実名登録の推奨が大きな特徴
LINE	無料通話できるアプリ。短いメッセージや「スタンプ」と呼ばれるイラスト画像で相手とコミュニケーションができる

度が高速化したことから，パソコンとほとんど変わらない機能が使えるようになりました。道に迷えば地図アプリを使って調べることができます。わからないことがあれば，いつでもどこにいても，すぐにインターネットで検索することができます。このようにして，私たちは，日々多くの情報に触れ，それらを取捨選択し，整理することに重きをおくようになりました。

さらには，新たに**ソーシャル・ネットワーキング・サービス (SNS)**と呼ばれる，「ユーザーが情報を双方向に発信するサービス」が現われました。代表的なサービスとして，“ツイッター”や“Facebook”などがあげられます。これら SNS は，利用者の発信した情報や利用者間のつながりによってコンテンツをつくり出す要素を持ったインターネット上のサービスです。このようなサービスが誕生し，広く普及したことにより，コミュニケーションのあり方も大きく変化してきました (SNS については上表参照)。

ソーシャル・  
ネットワーキング・  
サービス (SNS)

## 【SNS によるコミュニケーションの変化】

SNS の進展により，情報の受発信の気軽さや手軽さが増し，インターネット上における，**双方向コミュニケーション**の量はますます増加しています。SNS は，スマートフォンの普及の影響はもとより，東日本大震災で，携帯電話の通話手段が途絶えたときに，“ツイッター”や“Facebook”などを使って連絡を取ることができたため，その同時的，

双方向  
コミュニケーション