

雑談が弾めば、心も弾む

オフィスライフを快適にするために

雑談力

を鍛えよう



耐えがたき
会議の前の
静けさよ。

打ち合わせ前や職場の飲み会で沈黙が流れる中、「何か話さなきゃ」と気持ちが先走ってしまい、話し始めたけれど、盛り上がりずまた沈黙…。雑談は、意外と難しいものです。シティフレンズのアンケートでは、「雑談中に気まずい思いをしたことがある」と答えた人が約半数。2人に1人が経験している「気まずさ」を解消するために、雑談力を鍛えましょう。和やかな時間を持つことで、快適なオフィスライフを送りませんか？

オフィスの中の 雑談力とは

雑談は無駄話をする事だと思いませんか？
実は、オフィスでの雑談は相手の緊張をほぐして、心を開いてもらうチャンスなのです。雑談力を鍛えて、オフィスでの人間関係をより良くしましょう。ここでは、雑談力についての説明と実践、雑談のポイントについて紹介します。



話を聞いたのは… 合同会社友歩 上前 拓也 さん

北海道内を中心に、企業向けのコミュニケーショントレーニングや集中力向上に関する研修や講演などの活動を幅広く行っている。2009年に合同会社友歩を設立。また、日本実務能力開発協会の理事長も務めている。

そもそも雑談力って何？ どんな良いことがあるの？

雑談力とは"自分自身が雑談を楽しみ、さらに話し相手を楽しませる力"のこと。雑談力のある人の特徴は、相手が話しやすい空気を作れるところ、要は"聞くことが上手な人"なのです。相づちが絶妙で、相手の顔を見て話す人には、話を聞いてほしくなるもの。相手の立場に立って、話題を提供したり、切り上げたりできる人こそ真に雑談力のある人なのです。

では、雑談力は会社の中でどのように役立つのでしょうか。少し前まで、オフィスでの雑談は"よくないこと"という風潮がありました。しかし何気ない会話の中で仕事のスキルアップも見込めるため、"雑談力"が見直され始めました。

オフィスでの雑談は、業務をこなす上でのメリットを生みます。相手の緊張感をほぐし、心を開いてもらえる機会なのです。普段から上司と部下の間で頻繁に雑談がされていけば、仕事上で自分の意見を伝える時に構えることなく、主張できます。

同僚との雑談は貴重な情報交換の場です。上司のクセやNGワードなど、オープンには聞きにくいことを知ることができるのはもちろん、仕事の相談をしたり、アドバイスをもらうチャンス。雑談力を鍛えれば、周りの状況を知る機会が増え、オフィスライフがより快適になるはずです。

雑談を実践してみよう

会議や打ち合わせが始まる前の"すきま時間"に沈黙が流れて、気まずい思いをすることはありませんか？ "何か話さなきゃ"と焦るほど、何も話題が思い浮かばない・・・という経験のある人も多いはず。

沈黙が気まずい理由は、場の空気がこわばっていて緊張感が漂っているから。まずは"何か話さない"と焦るのではなく、深呼吸をして自分の気持ちを落ち着かせましょう。こちらから話題を提供する時は、自分のことについて話すのではなく、相手に意識を向けることが大切。表情や見た目ですいつもと変わっていることがあれば、「今日何か良いことでもあったんですか？ うれしそうですね」や「前髪少し切りました？」など感じたことを伝えてください。"あなたのことに興味を持っている"ことが伝わると、相手もうれしくなるものです。

また、共通点を見つけることも良いことです。会議や打ち合わせの前に、何も話題がないと思ったら、これから始まる議題について取り上げてください。「資料に目を通してきましたか？」くらいの軽い質問でOKです。なるべくその場にいる全員に関係することを話しかければ、誰か答えてくれるはず。

課が違う人とならば、部署単位での社内の話題を取り上げるなど共通の話題を見つけましょう。どうしても共通の話題が見つからないときは、時間をさかのぼってください。学生時代の話などは、案外面白いですよ。

雑談をする中で

心がけておきたい3つのこと

そもそも、雑談とは「とりとめのない話」のこと。内容や話し方などについて、決まりはありません。最後に、雑談をする時に心がけておきたいことを紹介します。

1つ目は、「結果にこだわらない」こと。雑談なので、オチがないのは当たり前です。話をさかのぼって、「さっきの話って結局何が言いたかったの？」と聞き返すことはやめましょう。目的はなく、リラックスした状態で会話することが重要。結論を求めると、相手が身構えてしまいます。

2つ目は「1つの話題にこだわらない」こと。気になったことがあれば、それまでの話題からそれでも、話してみてください。例えば、オフィスでの新しい取り組みについて盛り上がっていたら、「どうして、（新しい取り組みを）やることになったんだっけ？」と根本的な質問をするのもいいでしょう。そこからまた別の話が、ふくらむこともあります。

3つ目は、「流れを大切にすること」。みんなが笑っている時に「そこ、笑うところじゃないよね」など余計なツッコミを入れないことです。場を和やかにすることを、心がけましょう。この3つを心がけるだけでも、雑談力はぐんと上がりますよ。

こういう時に
困っています!!

Q&A

シティフレンズが実際に体験した雑談中の悩みや疑問について上前さんに解決してもらいます。

Q1

人と話すことが苦手です。職場の飲み会の時など何を話していいかわからず、時間を持て余してしまいます。



A

「話さなきゃ」と思うと気が焦ります。大事なのは、飲み会のグループの一員であることをアピールすることです。人は無意識のうちに、相手が話を聞いているか・いないかでカテゴライズします。聞くことをおろそかにしないよう、まずは話している人に意識を集中させましょう。話を聞いていれば、そのうちあなたにも質問されます。また大人数の場合だと、話したくても話せない状況も出てきます。そういう時は、右隣・左隣の人の力を借りましょう。雑談の輪の中に溶け込んでいる人に情報を与えておくことが大切です。例えばランチに行くお店で、好きな店が話題にあがっていたら、隣の人に「私もあの店すごく好きなんです」と伝えておきましょう。あなたの意見を代弁して周囲に伝えてくれ、自然と雑談に加われます。

Q2

プライベートな話題が苦手です。質問をされたときの反応に困ります。

A

人はプライベートな部分がある程度見せてくれる人に、好感を持ちやすく、心の距離が近づきます。今より仲良くなれるタイミングなのです。しかしプライベートの話題は苦手と思っている人も、いますよね。「そういう話はしたくありません!」とダイレクトに伝えると人間関係が悪化してしまいます。そこで、相手のプライベートな話題にすり替わるような質問をしましょう。例えば「休日は何をしているの?」と聞かれたら、「家でんびりしてますね。〇〇さんはどうですか?」と同じことを質問します。すると、相手のプライベートな話題になりやすいですよ。



Q3 仕事中に雑談になった時など、早く切り上げたいと思うことがあります。何と言って切り上げれば良いでしょうか？



A 「切り上げたい」ことを伝えるのが一番です。その際「もっと話したいんですけど…」や「残念ながら…」などの"クッション言葉"を用いることが大切。少し難しいかもしれませんが、オチをつけるのも1つの手です。例えば、「もうこの話題は飲みに行って、じっくり話すしかないね」などと言って、この時点での話を終了させる方法です。



Q4 同僚に関する悪口に同意を求められました。



A 絶対にしてはいけないことは、同意することです。「よくわからないんですよね」や「私は聞いていないので」と、肯定も否定もしないほうが良いでしょう。重要なのは、自分と話し相手の関係性を悪くしないことです。上級テクニックですが、悪口の対象となっている人と自分の悪いところの共通点を見つけ、「自分にも同じようにダメなところがある」と伝えるという方法もあり。目の前にいる人の悪口にもつながるので、相手も自然と話をやめます。



Q5 愚痴を言われることがあります。反応に困り、気まずい思いをしてしまうので、対処方法を教えてください。



A 愚痴を言う人をスッキリさせることを考えましょう。表情を相手の話に合わせて、共感していることを伝えます。要所要所で相手の言ったことを繰り返す"おうむ返し"をしてください。例えば、旦那さんの帰りが遅いという愚痴なら、「（毎日遅くまで仕事なんて）大変ですね・退屈ですね」など相手の気持ちを代弁して、相手をいたわりましょう。最後に「旦那さんは、仕事を頑張ってらっしゃるんですね」のような愚痴の対象となる人のことを理解する発言を忘れずに。

