

がんばらない 雑談

Vol.1

雑談テクニック

はじめに

雑談は、人間関係や仕事を円滑に進めるうえで大切だとよく言われます。頭ではその重要性がわかっているけど、「いざとなると何を話せばいいかわからない」「沈黙が怖くて落ち着かない」「気の利いた話題を出さなければならぬ」と感じている方は多いのではないのでしょうか。そのような思い込みが原因で、雑談＝がんばらなければならないもの、と苦手意識を刺激するものになってしまうのです。

しかし本来、雑談とはそんなにがんばらなければならないものではありません。雑談と「普通の会話」の間に、明確な境界線はありません。ルールや正解はなく、意味のある話をしなければならぬ決まりもないのです。

雑談の本当のゴールは、信頼関係を育むことです。お互いに信頼を少しずつ積み重ね、「一緒にいると安心できる関係」を作ること。その結果として、仕事が進みやすくなったり、人間関係のストレスが減ったりといったプラスの効果が生まれます。だからこそ、雑談は仕事においても、プライベートにおいても大切なコミュニケーションスキルなのです。

本講座のコンセプトは、「無理せずに、自分らしい雑談ができるようになること」。話し上手になることや、誰とでもそつなく話せる人を目指す必要はありません。あなたの性格や価値観に合った、等身大の雑談スタイルを見つけることを大切にしています。

そのために欠かせないのが「自分軸」です。自分が大切にしたい価値観を理解し、自分目線でコミュニケーションを考えられるようになると、雑談への不安は自然と減っていきます。

この講座では、テキストとワークブックを通して、雑談の基本的な考えから具体的なテクニック、そして実践までを段階的に学んでいきます。小さな成功体験を積み重ねながら、雑談に対する義務感や完璧主義を少しずつゆるめていきましょう。

どうか気負わず、リラックスした気持ちで読み進めてください。ここから始まる学びが、あなたにとって「雑談って、思っていたより気楽なものだった」と感じられるきっかけになることを願っています。

監修 大野萌子

1 章 そもそも「雑談」って必要なの？

LESSON 1 「雑談」はがんばらなくていい	8
LESSON 2 雑談への苦手意識を取り払おう	14
LESSON 3 雑談にはどんな効果がある？	18
LESSON 4 がんばらずに雑談がうまくなるには 自分を知ることが大事	24

2 章 話の聞き方の基本を知ろう

LESSON 5 信頼関係を築くなら話す3割・聞く7割	30
LESSON 6 話しやすい人と思ってもらうには	34
LESSON 7 「聞く」とは「気持ちを受け止める」こと	38
LESSON 8 沈黙や間で相手の言葉が聞ける（引き出す）	42

LESSON 9 疲れない聞き方をするにはどうすればいい? 46

LESSON 10 あいづち・リアクションで相手に「反応」する 50

LESSON 11 相手の話に戻答するとき気を付けること 54

.....

3 章 話し方の基本を理解しよう

LESSON 12 雑談は「あいさつ」から始めよう 60

LESSON 13 気軽に気負わずに自分から話しかけてみよう 64

LESSON 14 自分の考えを相手にしっかり伝える 68

LESSON 15 質問はオープン・クエスチョンを中心に 72

LESSON 16 愚痴や悩みが話せるようになる 78

.....

「雑談」はがんばらなくていい

必要なことを話す、いわゆる「普通の会話」はできても、「雑談」はちょっと苦手という人も多いでしょう。しかし、雑談を特別なことと考える必要はないのです。無理のない、「自分らしい雑談」を目指しましょう。

🗨️ 雑談は特別なものじゃない

もっと気楽に雑談を考えよう

仕事の合間に一言二言何かちょっとしたことを話す。雑談とはそのようなものです。相手が仕事関係の人か、家族のような親しい人かで話す内容や話し方は変わりますが、「雑談」と「普通の会話」に大きな違いはありません。当然ですが、**雑談にルールや決まりはないので、難しく考える必要はありません。**雑談をするため、**雑談がうまくなるために、がんばる必要もありません。**しかし雑談を苦手だと感じる人が多いのは「きちんと話さなくては」とか「意味のある話をしなくては」という思い込みがあるからでしょう。

雑談とは、一言でいうと「**人間関係を円滑にする潤滑油**」です。**雑談はソーシャルスキルの一つであり重要なコミュニケーションツールなのです。**

本講座における「雑談」には、あいさつや日常の出来事、趣味などの私的な内容を含む軽い話題の会話をはじめ、業務に関連するちょっとした会話や報告なども含まれます。どの場面の雑談もルールや決まりはありませんが、雑談のゴールは信頼形成です。**相手への信頼および、相手からの信頼を得ることと、それによって自分が安心感を得ること**です。雑談によって、**その人と一緒にいることで安心できると感じられるよう**になれば、さまざまなプラスの効果を得られます。

本講座を受けることで、職場のさまざまな場面で気軽に雑談を取り入れていく「雑談力」を身に付けていけるでしょう。

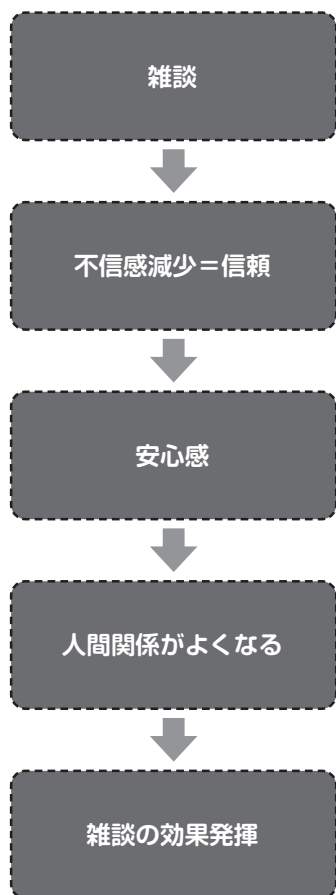
「雑談」によるプラス効果の例

雑談というツールを使うと、自分の仕事や職場環境に次のようなプラス効果があります。

- ・人間関係が良好になることでメンタルが安定し、ストレスケアに役立つ
- ・コミュニケーションが活性化されることで行き違いがなくなり、業務上のトラブル回避につながる
- ・職場の心理的安全性が高まり、そのような環境では仕事のパフォーマンスが向上する
- ・顧客との雑談では商談の成立、パートナー関係が強化される

ここで挙げたプラス効果は一例ですが、雑談は仕事においてもとても有効なツールであることがわかるでしょう。

● 雑談でプラス効果が生まれる流れ



- ・ストレスケア
- ・業務トラブル回避
- ・職場の心理的安全性確保
- ・仕事のパフォーマンス向上
- ・顧客との関係強化

🗨️ 信頼、安心感を得るには

信頼するには「相手を知っている」ことが重要

人を「信頼する」ためには、その人のことを「知っている」ことが重要です。それによって自分が安心感を得ることができます。逆に言うと、相手に対する不信感は「知らない」ということから生まれます。

人は、知らない相手については、知らない部分を自分の憶測で埋めてしまいます。憶測はだいたいよくないもので、「多分こうだろう」「こう思っているのではないだろうか」という、ネガティブな方向に進んでいきます。

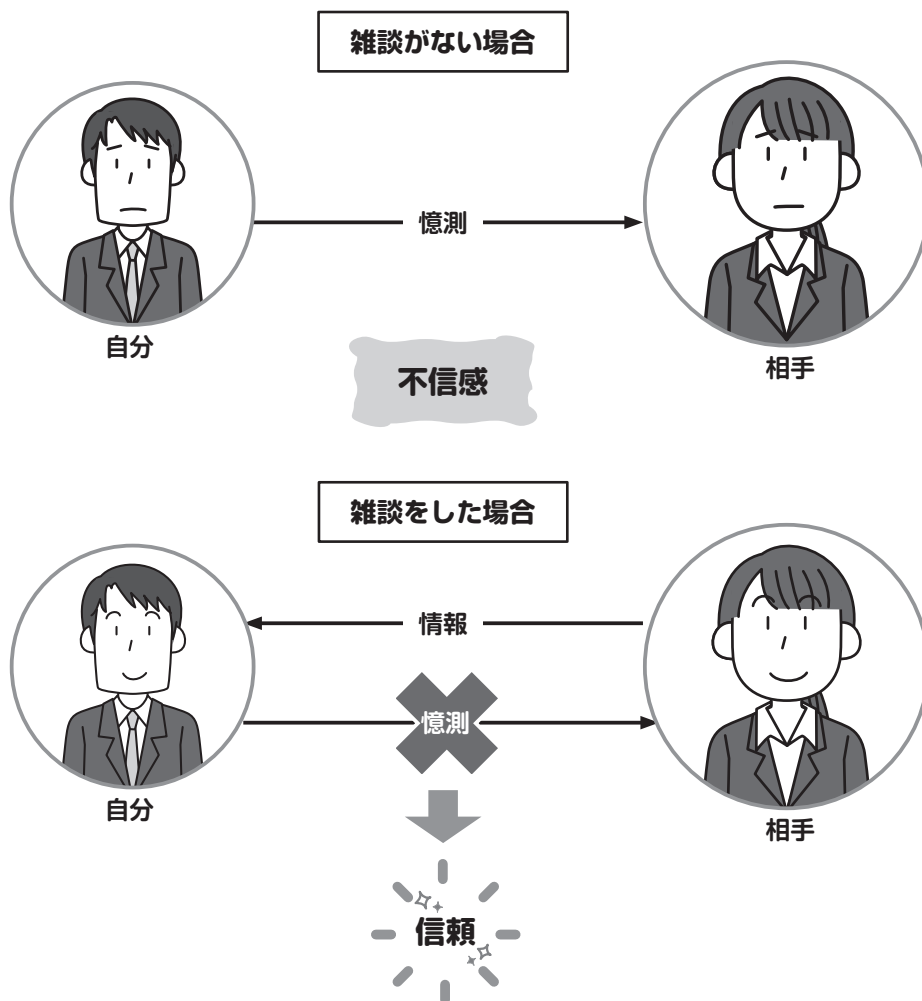
あなたは、職場で毎日机を並べている仲間のことをどの程度知っていますか。また、あなたのことを仲間がどの程度知っているでしょうか。同じチームの人や同期の人など、身近に接している人は除き、あまり接する機会のない人のことは噂だけで判断していたり、過去に一回でも嫌なことがあると苦手な人だと判断したりしていないでしょうか。同様に周囲の人も「知らない」あなたのことをそのような目で見ているかもしれません。その人を知っているのと知らないのとでは信頼の度合いが異なるのです。

雑談で相手の情報を得ることが信頼につながる

雑談をすると、自分の情報を相手に伝えることができ、同時に相手の情報を得ることができます。双方での不信感は消えていき相手を信頼できるようになります。

雑談を重ねて「相手の情報を収集していく」ことで、不信感を取り除いていく＝信頼を得ていくことができるのです。雑談がもたらすプラスの効果とは、まさに双方の信頼感を得ることなのです。「こしあんよりもつづあんが好き」、「傘は長いのではなくて折り畳みがいい」など、その程度の情報でよいのです。なぜ好きなのか、なぜそちらがよいのか、その理由までわかってくると、その人の感性や持ち味、行動の特徴などが見えてきます。そうした状態がよい関係性につながります。

●信頼を得られるようになる仕組み



- これまでにした雑談でうまくいったときと失敗したなと感じたときを思い出してみましょう。うまくいったときにはどんな雑談をしましたか（例：初対面の人で緊張したけれど天気の話をつっかきに雑談をしたら話が弾んだ）。失敗したなと感じたときは何が要因だったと思いますか（例：緊張する相手に沈黙したままだった）。

うまくいったとき：

失敗したなと思ったとき：

🗨️ 本講座で目指すこと

本講座のコンセプト

本講座のコンセプトは「無理せずに、自分らしい雑談ができるようになる」です。

「雑談が上手」というと内容も話し方も完璧で誰とでもそつなくこなすというイメージを描いている人も多いかもしれません。しかし人によって得手不得手もあり、そのようなイメージにいきなり近づけるのはハードルが高いです。まずは自分ができることを理解し、等身大のコミュニケーションをすることで、徐々に自分らしい雑談を無理なくできるようにしていきましょう。

雑談が上手になるのではなく、さまざまな雑談の実践方法を学んで、その中から自分に合った方法をチョイスし、成功体験を積み重ね、自分らしい雑談ができるようになることを目指します。そのときに大切なことは、「自分軸」を確立することです。

自分軸とは「自分はどうしたいのか、何を大切にしたいのか」という価値観や目標のことです。そしてそれを大切に行動する、つまり自分を大切にすることが「自分軸」を確立するということです。

自分軸を確立すると、自分目線で考えられるようになります。そして、自分の言動に自信が持てるようになり、人の言動も認めることができるようになります。人の言動を認められるようになると、相互理解が進み、人との関係が良好になっていきます。つまり、「自分軸」という前提があつてこそ、雑談でよい効果が望めるようになるのです。

本講座で学ぶこと

「無理せずに自分らしい雑談ができるようになる」というゴールに達するために、本講座では以下のようなことを学んでいきます。なお、本講座では、テキスト 1、2、ワークブックの順に学習を進めていきます。

【テキスト 1】

- ・雑談とは何かを改めて理解する
- ・雑談の基礎力を付けるために必要な自己理解について学ぶ
- ・具体的な聞き方・話し方のテクニックを学ぶ

【テキスト 2】

- ・自分のタイプを診断し、自分の雑談力の特徴を知る
- ・よくある雑談シチュエーションでの困りごとの対応方法を学ぶ
- ・自分らしい雑談をするために必要なことを学ぶ

【ワークブック】

- ・テキストで学んだ内容に関連するワークに取り組み、実践練習をする
- ・自分らしい雑談のフレーズを作成する



ワンポイント

雑談は人との関係性を補完する


コロナ禍以降、リモートワークが増加したり、打ち合わせもオンラインで行うことが当たり前になったりしています。社内でも、ほとんど顔を合わせることがない人もいるかもしれません。

会って気軽に話せる機会が減っているということは、コミュニケーションの場が少なくなっているということです。そうした中で、人との関係性が希薄になっていると感じている人は少なくないのではないでしょうか。雑談は人と人との関係を補完したり、わかり合えるようにしたりするための大切なツールなのです。

雑談 + 心理

ラポール形成

ラポールとは「架け橋」の意味で、臨床心理学の用語でセラピストとクライアント（対象者）との間の心的状態を表します。ラポール形成とは、相手と自分の間で橋がかかったように心が通じ合い、信頼や共感から相手を受け入れる状態が築かれていることを指します。雑談は、このラポールを形成します。



がんばらない 雑談

Vol.2

自分スタイル発見

学習の進め方 6

1 章 自分の雑談タイプを診断しよう

LESSON 1 自分の雑談タイプを知ろう 8

 雑談タイプ診断シート 10

 タイプ解説 12

LESSON 2 雑談タイプの組み合わせで雑談の傾向は変わる 16

.....

2 章 よくある雑談シチュエーションの対応方法

LESSON 3 初対面の人との自己紹介って何を話せばいい? 20

LESSON 4 相手への好印象を伝えたい。

 失礼にならないようにするにはどう伝える? 22

LESSON 5 相手ともっと仲良くなりたい!

 思い切って距離を詰めて話してもいい? 24

LESSON 6 相手の意外なところを知った!

 素敵だと思ったのでそのまま伝えていい? 26

LESSON 7	上司や取引先とも雑談してみたいけれど、 何に気をつければいい？ ……………	28
LESSON 8	前にも聞いた話をまたされて反応に困る… ……………	30
LESSON 9	久しぶりに会った相手との雑談、何から話すべき？ ……………	32
LESSON 10	社交辞令と捉えられないように 食事や飲み会に誘うにはどうすればいい？ ……………	34
LESSON 11	答えがないことについてアドバイスを求められた。 なんて返せばいい？ ……………	36
LESSON 12	過去に経験した業務についてアドバイスを求められた。 気をつけることは？ ……………	38
LESSON 13	同僚が落ち込んでいる様子。励ましたいけど、 声のかけ方が難しい… ……………	40
LESSON 14	なんだか体調が悪そう…「体調悪いの？」って そのまま聞いてもいい？ ……………	42
LESSON 15	世代の違う相手から 全然知らない話題を振られてしまった ……………	44
LESSON 16	周りの雑談で気になる話題が。 入りたいけど、急に話しかけるのは気まずい… ……………	46
LESSON 17	雑談をして場を和ませたい場面なのに、 全然話が弾まない… ……………	48

LESSON 18	相手にほめられた。嬉しいけど、 ここは謙遜しておいたほうがいい？ ……………	50
LESSON 19	答えたくないプライベートなことを聞かれてしまった。 どう返すべき？ ……………	52
LESSON 20	少し重めの悩みを相談された。 聞くのも答えるのも難しいけどどうする…？ ……………	54
LESSON 21	相手から職場の人の愚痴を言われた… 空気を読んで話に乗るべき？ ……………	56
LESSON 22	今日は帰りたけれど飲み会に誘われた。 どうすれば不快にせず断れる？ ……………	58

3 章 自分の思い込みや口癖を整えよう

LESSON 23	雑談の始め方・終わり方 ……………	62
LESSON 24	無意識の偏見がないか見直そう ……………	66
	アンコンシャス・バイアス自己診断チェックリスト ……………	70
LESSON 25	自分の口癖をチェックしよう ……………	72
LESSON 26	雑談の困りごと相談室 ……………	76

自分の雑談タイプを知ろう

雑談力は「聞く力」と「話す力」で構成されています。ここでは、自分がどちらを得意としているかを確認してみましょう。自分の特徴を知って、より「自分らしい雑談」ができるようになりましょう。

🗨️ タイプ診断で自分の雑談タイプを確認する

診断の前に押さえておきたいこと

この診断では、雑談力を「話す」を縦軸、「聞く」を横軸として、4つのタイプに分け、その中から、自分が該当するタイプを導き出します。自分のタイプを知ると、以下のような点で「自分らしい雑談」を作り上げることに役立ちます。

①自己理解が深まり、自分軸の確立につながる

- ・自分の得意なことが認識できるので、「自分には価値がある」と感じやすくなり、自分を大切にできるようになります。
- ・心にゆとりができるので、得意なことだけでなく、苦手なことも受け入れられるようになります。

②戦略的な選択ができる

- ・自分の得意分野をいかせるので、無理のない雑談スタイルのヒントが見付かります。
- ・心にゆとりができるので、苦手な分野は「〇〇で補う」「〇〇で工夫する」などの対応ができるようになります。

③他者との協働がスムーズになる

- ・自分のタイプが理解できるので、グループ内での自分の役割が理解でき、他者との協働ができるようになります。

④ストレスの予防と対処に役立つ

- ・得意なことに集中できるので、達成感や充実感が得られ、ストレス耐性が高まります。

● タイプ診断と利用のしかた

タイプを確認

「雑談タイプ診断シート」の話す力・聞く力の各項目を1～4で評価します。
話す力・聞く力のスコア判定に当てはまるものが自分のタイプです。

自分のタイプの強み・弱みを確認する

自分が該当したタイプの特徴、強み、弱み、そして強みをさらに伸ばしていくための「ブラッシュアップポイント」を確認していきましょう。

タイプ別の組み合わせで雑談の傾向を確認する

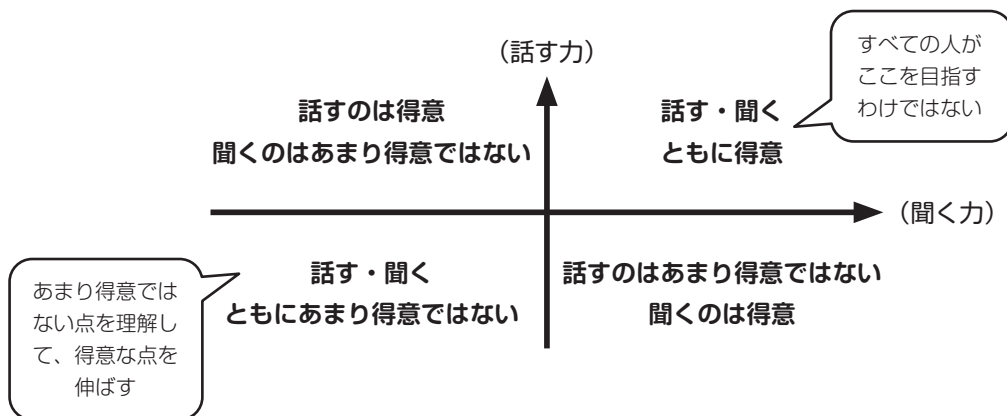
自分と相手のタイプから雑談の傾向と注意点を説明します。傾向を知ること、雑談をスムーズに行うポイントをつかむことができます。

シチュエーションごとの実践で注意点を確認する

シチュエーション別でよりよい雑談方法や、タイプ別のポイントを説明します。
自分のタイプが示されているシチュエーションは特に押さえておきましょう。

● 自分のタイプを把握して強みを伸ばそう

タイプ診断シートでは次のことがわかります。



雑談タイプ診断シート

各項目を1～4で評価してください（1=まったく当てはまらない、4=とても当てはまる）

話す力


	点数
初対面でも自然に話題を切り出せる	(1・2・3・4)
雑談で相手の話題に合わせて話を広げることができる	(1・2・3・4)
雑談中に自分の体験やエピソードを自然に話せる	(1・2・3・4)
会話が途切れそうなとき、軽い話題でつなげることができる	(1・2・3・4)
相手の話に関連する情報やネタをすぐ思いつく	(1・2・3・4)
雑談で場の雰囲気をも明るくすることができる	(1・2・3・4)
話すときに「こう言ったら変かな…」と躊躇することがほぼない	(1・2・3・4)
雑談で自分の気持ちや考えを簡単に言葉にできる	(1・2・3・4)

合計：

聞く力

	点数
雑談中、相手の話を遮らずに聞ける	(1・2・3・4)
相手の話に「へえ」「そうなんだ」など自然なリアクションができる	(1・2・3・4)
相手の話に共感しながらうなづくことが苦ではない	(1・2・3・4)
雑談で相手の話をより理解できるような質問をよくする	(1・2・3・4)
相手が話しやすいように「それってどういうこと？」と促せる	(1・2・3・4)
相手の話のポイントを理解して、関連する質問ができる	(1・2・3・4)
雑談中、相手の気持ちを汲み取って反応できる	(1・2・3・4)
相手の話を聞いて「なるほど」「面白い」と感じることが多い	(1・2・3・4)

合計：



がんばらない 雑談

ワークブック

ワークブックの使い方…………… 04

雑談を知る

WORK01 雑談とはどんなものかをまとめよう
…………… 05

WORK02 最近知った、相手のちょっとした
情報を振り返ろう …… 06

WORK03 自己主張とわがままを区別しよう
…………… 07

WORK04 今の考えを言葉にしてみよう … 08

WORK05 最近あったもやもやを整理しよう
…………… 09

WORK06 ハラスメントになる言い方・
ならない言い方を整理しよう … 10

得意・苦手を知る

WORK07 自分のタイプの特徴をまとめよう
…………… 11

WORK08 自分の得意／苦手なシチュエーション
を整理しよう …… 12

WORK09 苦手なシチュエーションでの
言い換えを実践しよう …… 14

自分を知る

WORK10 自分の気持ちを理解できているかを
確認しよう …… 16

WORK11 ありのままの自分を受け入れる
練習をしよう …… 17

WORK12 短所も長所として受け入れよう
…………… 18

WORK13 選択に理由付けをしてみよう … 19

聞き方のコツ

WORK14 「相手の気持ちを受け止める」を
実践しよう …… 20

WORK15 問の活用方法を実践しよう …… 21

WORK16 共感と同感の違いを
整理しよう …… 22

WORK17 適切なあいづちを実践しよう … 23

WORK18 感じのよい返答の仕方を
考えてみよう …… 24

WORK19 聞き方のコツを実践しよう …… 25

話し方のコツ

WORK20 あいさつに添える一言を考えよう
…………… 26

WORK21 気負わずに雑談するための
ポイントをまとめよう …… 27

WORK22 うまく伝える3つのポイントを
実践しよう …… 28

WORK23 主語を「私」に言い換えよう … 29

WORK24 言いにくいことを伝えるための
練習をしよう …… 30

WORK25 効果的な質問の仕方を実践しよう
…………… 31

WORK26 話し方のコツを実践しよう …… 32

自分らしい雑談にする

WORK27 自分らしい話題を考えよう …… 33

WORK28 アンコンシャス・バイアスを
確認してみよう …… 34

WORK29 無意識の思い込みを問い直そう
…………… 35

WORK30 自分の口癖を変えていこう …… 36

総まとめ

WORK31 自分なりの雑談のスタイルを
まとめよう …… 37

WORK32 自分なりの雑談フレーズを
作成しよう …… 38

回答 …… 39

雑談とはどんなものをまとめよう

やってみよう

テキスト1の1章では、雑談とはどんなものを学びました。このワークでは、学習前に雑談に対して持っていた思い込みを振り返り、雑談とは何かを自分の言葉でまとめましょう。

● 雑談に対するイメージを振り返る

● どんなところが苦手だと思っていたか振り返る

あなたは雑談のどんなところが苦手だと思っていましたか。また、そのように思うきっかけになった経験はどんなものでしたか。振り返って書き出してみましょう。

● 雑談に対する思い込みを振り返る

学習前にあなたが持っていた雑談に対する思い込みについて、次の中から当てはまるものをチェックしましょう。

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 「普通の会話」とは別な特別なものである | <input checked="" type="checkbox"/> 何を話したらいいかわからない |
| <input checked="" type="checkbox"/> 会話が途切れてしまってはいけない | <input checked="" type="checkbox"/> 長時間話せるほどよい |
| <input checked="" type="checkbox"/> 面白い話をしなくてははいけない | <input checked="" type="checkbox"/> 自分から話を終わらせてはいけない |

● 雑談とはどんなものをまとめる

雑談とはどんなものか、あなたが学習前に持っていたイメージと異なっていた点を書き出しましょう。それを踏まえて、雑談とはどんなものを自分の言葉でまとめてみましょう。

イメージと異なっていた点

雑談とはどんなものか



自分の気持ちを理解できているかを 確認しよう

やってみよう

テキスト1のLesson4で紹介した、自己理解度を確認するワークに改めて取り組んでみましょう。
1週間の感情を振り返ることで、自分の気持ちをどのくらい理解できているかを確認できます。

感情を振り返って自己理解度を確認する

● 1週間の感情を振り返る

ここ1週間の生活の中で「喜怒哀楽」それぞれ何があったか、1分間でできるだけ多く思い出して、それぞれの欄に書き出しましょう。

①喜

②怒

③哀

④楽

● 気付いたことを書き出す

どのくらい自分の気持ちを理解できていたかなど、気付いたことを振り返ってみましょう。

(例) あまり思い出せなかったので自分の気持ちを理解できていなかったことがわかった、特に怒が少ない

適切なあいづちを実践しよう

やってみよう

相手の話を聞いているときの反応の仕方として、聞く態度やあいづちが重要になってきます。自分の普段の聞き方はどうかを振り返り、気を付けたいポイントをまとめましょう。

● 自分の普段の聞き方・あいづちを振り返る

● 効果的な聞き方ができているかチェックする

相手の立場になって気持ちを伝える聞き方・あいづちの仕方のポイントについて、それぞれ自分ができているか、できていないかをチェックしてみましょう。

- | | | |
|---------------------|---|--|
| ・無表情で聞かない | <input checked="" type="checkbox"/> できている | <input checked="" type="checkbox"/> できていない |
| ・うなずきながら聞く | <input checked="" type="checkbox"/> できている | <input checked="" type="checkbox"/> できていない |
| ・ボディランゲージを使う | <input checked="" type="checkbox"/> できている | <input checked="" type="checkbox"/> できていない |
| ・相手のリズムに合わせてあいづちを打つ | <input checked="" type="checkbox"/> できている | <input checked="" type="checkbox"/> できていない |
| ・要約+確認で理解を示す | <input checked="" type="checkbox"/> できている | <input checked="" type="checkbox"/> できていない |
| ・問いかけで会話を広げる | <input checked="" type="checkbox"/> できている | <input checked="" type="checkbox"/> できていない |

● よく使うあいづちを洗い出す

① 普段の雑談で自分がよく言っているあいづちを、思い浮かぶだけ書き出してみましょう。

② ①で挙げたあいづちの中で、以下に当てはまる言葉がないかチェックしましょう。

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価的な言葉 | <input checked="" type="checkbox"/> 相手の反発をまねく言葉 |
| <input checked="" type="checkbox"/> いい加減に聞いている印象を与える言葉 | <input checked="" type="checkbox"/> 相手の状況を軽んじている印象を与える言葉 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 相手の依存をまねく言葉 | <input checked="" type="checkbox"/> お世辞やご機嫌取りに聞こえる言葉 |

● 今後のあいづちで気を付けることを書き出す

ここまでのチェック結果を踏まえて、あなたが今後あいづちで気を付けたいことをまとめましょう。