

THANKS

(VOL. 124)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：平成19年10月1日
発行者：有限会社サクスマインドコンサルティング
連絡先：〒359-1118
埼玉県所沢市けやき台 1-41-11
TEL:04-2922-1417
E-MAIL：info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

コミュニケーションと交渉・説得術(その6)・・・話し方のポイント(その2)

今回は、「話し方のポイント」について確認しました。
今回も、その続きです。
その前に、ちょっと前回のことを復習すると・・・

話し方のポイント・・・前回の復習

あるべき話し方

相手が聞きたいことを話す
相手が理解しやすいように話す
相手が話したくなりように話す

人間の耳はすごいもの。

「この話は聞きたい!」と思えば、自然と鼓膜が開くし、逆に「聞きたくない!」と思えば閉まってしまう。

何はともあれ、まずは、「相手が聞きたい」ことを話しましょう。

次は、相手がしっかり理解できるように話すこと。

せっかく、「聞く気」になってくれているのに、理解ができないような話し方では、どうにもなりません。

そして最後は、自分の話でまた相手が話したくなること。

自分の話が呼び水になって、相手との話がどんどん進むようにしましょう。

話し方のポイント

(1) TPO(時、場所、状況)を考えながら話す

同級生の結婚式で「3つの袋」の話をして、誰も真剣に聞いてくれません。

この時、この場所、この状況で何を話すべきなのか?

常に意識して、間違えないようにしましょう。

(2) 話す内容を欲張り過ぎない

話す機会を与えられて「ここぞとばかり」多くのことを話すのはダメ。相手は、消化不良になるだけです。

「1時間の演説ならば即座にできる」

「20分のもものでは2時間の準備が必要」

「5分のものだと、一晩、構想を練らなければならない」

元アメリカ大統領のウィルソン氏の言葉を、忘れないようにしましょう。

(3) 簡潔に話す

句点を多くする（文章を「。」で区切る

まず意識すべきことは、文章を「。」で区切ることです。

『一分間に最低6個』が目安です。

結論を先に言う

相手が一番知りたいことは話の「結論」であって、「経緯」ではありません。知りたいことから話してあげましょう。

箇条書きのように話す

箇条書きのように話をすると、聞き手が頭の中で話を整理できます。

「3つの特徴」と最初に言ってもらえれば、その後の話を聞く準備ができるからです。

キャッチボールを思い出してみよう。

「次はカーブを投げるからね」

最初に、そう言われて投げられれば、それなりの捕る準備ができるのです。

いかがでしたか？

1ヵ月経つと、結構忘れていることも多いのでは？

やはり、復習は大切です。

さて、それでは、新しいポイントに話を移しましょう。

(4) 具体的に話す

コンサルタントになって、私が一番注意を受けたのは、この「具体的に話す」ということ。
ある日、社長と出張した際のエピソードです。

「運転手さん。前にとまっている車の前で停めてください」

私の言葉通りに停車するタクシー。

私は料金を支払い、タクシーから降りました。

目に入ったのは、社長の鬼のような顔です。

「お前は、どうして抽象的な話し方しかできないんだ！ 今回の運転手さんは、たまたま勘がよかったから
停まってくれたけれど、普通の人だったら、通り過ぎたかもしれないだろ！」

公衆の面前で説教です。

「次に停める時は、『30メートル前に停まっている白いカロラーの5メートル手前で停めてください』という
ような具体的な言い方にするように！」

「タクシーを停める時に、そんな言い方する人がいるかな・・・」

内心、そうも思いましたが、確かに社長の話には一理あります。

自分としては、しっかり伝えたつもりなのに、相手が違った動きをしてしまう・・・

決して珍しいことではありません。

自分の思いを相手が明確に「イメージ」できるようにすること。

その最大のポイントが「具体的に話す」ことです。

それでは、どうしたら話が「具体的」になるのでしょうか？

以下の3つがカギです。

数字を入れること

固有名詞入れること

例示を入れること

A：「うちの近所のスーパーは結構、安いよ」

B：「うちの近所のスーパーは、イトーヨーカドーよりも、生鮮食品だったら、30%くらい安いよ。
例えば、先週の日曜日は、豚の小間切れが100グラム60円で売っていたよ。」

A：「今度の新車は荷台が広いですよ」

B：「今度の新車は荷台が、同じタイプの日産の××よりも1.3倍広いですよ。例えば、キャンプ
に行くのだったら、テントやテーブルだけでなく、4人分のイスや寝袋まで、楽々収納できます」

Aは抽象的な言い方。

Bは「数字」「固有名詞」「例示」を含めた具体的な言い方。

上記のAとBでは、どちらが理解しやすいですか？

「言わずもがな」でしょ。

Bのような具体的な言い方をされれば、聞き手は状況をしっかりイメージすることができます。

(5) 分かりやすい言葉で話す

先月のTHANKSで、娘から「KY(ケーワイ)」と言われたことを書きました。「KY」とは、最近、中高生の中では流行している言葉で、「空気を読めない」の略。まあ、私が食事中に受験の話を持ち出したことの是非は別としても、「KY」は無いですよ～こちらの「レベル」を考えて、もう少し分かりやすく話してもらわないと・・・コミュニケーションなんかできる訳ありません。

「伊藤さん。じゃあ、HKって知っていますか？」
先日、ある会社でこのエピソードを話したら、若い女性の方から質問されました？
当然、答えられません。
「HKって、『話変われば・・・』の略なんですよ」
もはや、何と言ったらいいのか・・・
とてついでに行けません。

相手が分かる言葉で話すこと。
話し方の基本中の基本です。
しかし、これがなかなかできていない・・・
自分が日頃、普通に使っている言葉を使ってしまいがちなのです。

「日本のカントリーアイデンティティを確立したい！」
「戦後のレジュームから脱却しよう！」
安倍元総理が所信表明演説の際に使った言葉です。
「リーダーシップの不足」「危機管理能力の不足」等々、安倍さんに対して、いろいろな批判がありましたが、私が一番感じたのは、言葉の分かりにくさ。
「一体、何を考え、何をやろうとしているのか？」
最後まで、よく分かりませんでした。
それは、内容だけではなく、「言葉の使い方」も大きな原因だったと思います。

注意すべき言葉は以下の通りです。

カタカナ言葉

・・・カントリーアイデンティティ、レジューム等

専門用語

・・・社内や業界で日常使われている言葉

略語

・・・ロープレ(ロールプレイングの略)等、言葉の短縮
・・・CRM、ERP等、英語による略

(6) 聞き取りやすいように話す

会議の中で説明資料に視線を落とし、独り言のようにボソボソ話す人。
「もう少し大きな声で話してくれたら・・・」
議事録をとって、そう思います。

一方、数人の会議なのに、何千人の聴衆を前にしての演説のように話す人。
「もう少し静かに話しても十分に聞こえるのに・・・」
聞いている方が疲れてきて、逆にだんだん聞く気にならなくなります。

いくら内容が良くても、相手が聞こえなかったり、聞く気にならなくなったら意味ありません。
場に合った声の大きさも、話し方の重要な要素です。

最後にスピード。
正直言って、私も早口。
なかなかクセは治りませんが、やはり意識すべきことでしょう。

ということで、話し方のポイントについて説明してきましたが、どれも「相手の立場に立つ」という
コミュニケーションの原則に基づけば、至極当たり前のことばかりです。