

THANKS

(VOL. 123)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：平成19年9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

前回、前々回と「聴き方のポイント」について確認しました。
今回からは、「話し方のポイント」です。

コミュニケーションの大原則(復習)

くどいですが、「コミュニケーションの大原則」は下記の通りです。
「話し方のポイント」も、聴き方同様、全て、この原則に基づきます。

コミュニケーションの大原則：相手の立場に立って考えること！

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

THANKS 119号で書いた通り、人間の耳はすごいです。
「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のです。
この特性を考えると、まずやるべきことは、「相手が聞きたい」ことを話すことです。
ただし、いくら話の内容がマッチしていても、聞いている相手が「??？」だったらダメ。
相手がしっかり理解できるように話しましょう。
それから、大事なことは、こちらの話が呼び水になって、また相手が話したくなること。
こちらの話で会話が途切れてしまったら、相手を理解することができなくなってしまいます。

話し方のポイント

それでは、具体的な「話し方のポイント」を確認して行きましょう。

(1) T P O (時、場所、状況) を考えながら話す

「ところで、お前、どこの高校を受験する気？ そろそろ勉強しないとマズいんじゃないの？」
家族で外食している時、私は娘に話しかけました。

「お父さん、K Y (ケーワイ)」

彼女からの返答です。

「K Y？ それってどこの高校？」

「.....」

皆さん、「K Y」って知っていますか？

最近、中高生の中では流行っている言葉。

K Yとは、「空気を読めない」の略です。

つまり、彼女が言いたかったことは、「何で、今、そんな話するの？」ということ。

彼女からすると、それは、ずっと考えていることであり、せっかくの外食の時くらい勉強のことは忘れたかったようです。

私からしてみれば、逆に娘と話ができる「せっかくの機会」だったのですが・・・

『相手の立場で考えること』

意識はしているのですが、これがなかなか難しい・・・

私自身が、しょっちゅう地雷を踏んでいます。

この時、この場所、この状況で何を話すべきなのか？

例えば、同級生の結婚式のスピーチの時。

どこかの結婚式で聞きかじった「三つの袋」の話なんてしてもダメ。

新郎、新婦とのエピソードが列席している人の「聞きたい話」。

例えば、中小企業診断士のパーティで知らない人と話をする時

相手のことを聞かずに、自分の仕事についてべらべら話をしてダメ。

もし相手が、「勉強」のために資格をとった人ならば、その人の仕事に関連するような他社の事例が「聞きたい話」。

例えば、客先での商品の提案をする時。

自社商品の特長を熱弁してもダメ。

お客様にとって、その商品を購入することによるメリットが「聞きたい話」。

常に自分の「口」ではなく、相手の「耳」を考えて話すことを心がけましょう。

(2) 話す内容を欲張り過ぎない

「伊藤さん、私は今日、あなたに200くらい言いたいことがある！」
私が最初に入ったコンサルタント会社でのこと。
客先同行から帰社した時に、社長から言われました。
カバンを置いて、社長室に直行する私。
直立不動で、社長の説教を聞いていました。

「タクシーを降りる時、1万円札で支払っただろ。タクシーに乗ることは分かっているのだから、くずしておくのが普通だろ。コンサルタントは何事においても用意周到でなければダメだ！」
「客先の応接で待っている時、お茶を持ってきてくれた事務員の人が、お前のカバンが邪魔になって通れなかっただろ。どうして、その程度の配慮ができないんだ！」

それは、まるでマシンガンのよう。
さすがに「200」まではありませんが、それでも5個や6個は指摘されます。
確かに、指摘されることは、どれも「ごもっとも」なことばかり。
反省しなければいけません。
しかし・・・
説教が終わると、なぜか頭に残らない・・・
それは、あまりにも一度に多くのことを言われるからです。
「今日は、これだけ言っておく！」
その方がよほど、効き目があります。

という私も、結構、反省することが多いです。
例えば、3分間スピーチ。
中小企業診断士の集まりで、よくやります。
「3分」という時間の中では、所詮、話せることは限られるでしょう。
しかし、頭の中に、「あれも、これも」と話したいことが、どんどん浮かんできてしまい、結局、3分を平気でオーバーしたり、中途半端で話が終わってしまったり・・・
まだまだ修行が足りません。

社長にしても、私にしても、話の内容が膨らんでしまうのは、悪意ではありません。
むしろ、「こんなことも、話してあげたい」という善意からです。
しかし、これこそ、聞き手としては余計なお世話。
消化不良になるだけです。
キャッチボールだって同じでしょう。
一度にたくさんのボールを投げられたら、捕れるはずがありません。

「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」
演説上手で有名な元アメリカ大統領のウィルソン氏の言葉です。
さすが達人！
「言いえて妙」だと思いませんか？

(3) 簡潔に話す

話が理解しにくい人の中で、一番多いタイプは、「話が長い人」です。

ダラダラダラダラダラダラ……

何を言っているのか、訳が分かりません。

話の内容を分かりやすく伝えるためには、簡潔に話をすることが重要です。

具体的なポイントは以下の通りです。

句点を多くする（文章を「。」で区切る）

ひと言で、「話が長い」と言っても、実は2つの意味があります。

ひとつは、話をしている「時間が長い」こと。

つまり、ひとりで、ずっと話し続けること。

これは、これで困り者です。

特に、会議なんかで、これをやられると、聴き手は次第に離れていきます。

こうなる原因は、上記の通り、「欲張りすぎ」。

話のポイントを絞ることが必要です。

しかし、「話が長い」には、もうひとつ別の意味があります。

それは、「ひとつの文章が長い」こと。

「今日は天気が良いから、朝からジョギングをしたら、高校時代の友人にバッタリあって、20年ぶりだったので、昔話に花が咲いて、今度、同窓会を開こうということになって……」
このように、文章を読点（＝「、」）で、どんどんつないで話す人。

結構、多いでしょ。

じっくり聞いていれば理解できますが、ハッキリ言って疲れます。

簡潔に話すために、まず意識すべきことは、文章を「。」で区切ることです。

例えば、上記の文章にしても、

「今日は天気良かったので、朝からジョギングをしました。 そうしたら、高校時代の友人にバッタリ会いました。 20年ぶりだったので、昔話に花が咲いたこと！ 今度、同窓会を開くことになりました。」

このように、区切るだけで、聞き手の理解度は全く変わります。

それでは、どれくらい話の中に「。」を入れたらいいのでしょうか？

『一分間に最低6個』

これが、一般的に言われていることです。

これは、あくまでも「最低」ですよ。

私としては、「10個でも、15個でも、できるだけ多く入れること」をお奨めします。

結論を先に言う

「今回の件に関しては、私もいろいろ考えました。 例えば、お客様がお子様連れだったらどうか？
きっと食事だけでなく、雰囲気なども重要な要素になるでしょう。 しかし、もしカップル
だったら……」

延々と「考えた経緯」が述べられます。

そして、最後に、「……ということで、私は××さんの意見に賛成です」。

こういう話し方の人も多いですよ。

「もったいぶらずに結論を言え！」

途中で、野次をいれたいくなります。

『相手の立場で考えること』
上記のような話し方は、やはり、この原則から外れています。
相手が一番知りたいことは何か？
それは、話の「結論」であって、「経緯」ではありません。

箇条書きのように話す

(Aさんの話し方)

「当社の商品は他社の商品と比べて静かで、事務所の中に設置していただいても、音が気になることはありません。それから、操作性も、従来の商品と比べて、格段に簡単になりました。また、消費電力についても・・・」

(Bさんの話し方)

「当社の商品には3つの特徴があります。1つ目は静かさ。2つ目は操作性。そして3つ目は消費電力です。まず静かさについては・・・」

AさんとBさんの話し方、どちらが分かりやすいですか？
言わずもがなですよね。

私は仕事柄、議事録を書くことが多いです。
その場合、できるだけ各自の発言を詳細に記録しておくようにするのですが、発言者によって明らかに「記録しやすい人」と「記録しにくい人」があります。
発言を記録しやすい人は、Bさんのように箇条書きのように話をする人。
そして、記録しにくい人は、Aさんのように、とにかくドンドン話を進める人です。

どうしてBさんのように、箇条書きで話すと分かりやすいのか？
それは、聞いたことをそのまま、頭の中で整理できるから。
そして、「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ましよう。
「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。