

話し方

社員の言っていることが分かりにくい。私が企業の教育担当者から最も頻繁に聞くコミュニケーション上の悩みだ。実際、研修などでの指導を通じて感じるのが、分かりやすく話ができている人はかなり少ないというところ。それほど「分かりやすく話す」ことは難しい。

どうすればいいのか。特に即効性のある二つのコツを紹介しよう。

一つは重要ポイントを繰り返すこと。話を聞いていて「分かりにくいなあ」と感じる一番の原因は「結局何が言いたいのかわからない」ということ。要点を繰り返せば、

結論は先に、要点は繰り返す

相手は「それが言いたいんだな」と感じることが出来る。そうすると骨子がよく伝わって分かりやすくなるのである。

もう一つは、結論を先に言うこと。日本人はどうしても「起承転結」で話してしまいがち。ただ、この順番は話し言葉には全く向かない。言いたい結論が後ろに来すぎて、分かりにくくなってしまふ。特にビジネスでは「結論ファースト」を心がけよう。

コミュニケーションの基本は相手に対する心配りだ。話すという行為は、聞き手の時間を奪っているわけだから、その時間が無駄にならないよう、精いっぱい工夫と努力をすべきだ。「分かりやすく話す」のはその根幹の一つなのである。

(法人向け研修会社社長

西野 浩輝)