効果的な話し方を身に付けよう

Merciカルチャースクール

御前　奏人

どんな話し方をするかで、相手の反応や理解度も変わってきます。双方向コミュニケーションを実現するために、効果的に話をするポイントを理解しましょう。

# 話し方を工夫することの重要性

自分が話す内容がすべて相手に伝わり、相手に快く受け入れてもらったり、正しく理解してもらったりするためには、話し方を工夫する必要があります。話し方ひとつで、予想以上に仕事が順調に進むこともあれば、逆に仕事上の人間関係がうまくいかなくなったり、情報が正しく伝わらずに思わぬミスを招いたりすることもあります。

また、友人との会話でなら許されても、ビジネスシーンではふさわしくないような話し方もあります。立場や役割、年齢、相手との関係、TPOなどをわきまえて適切な話し方ができるように、普段から気を付けるようにしましょう。

# 聞き手がどんな人かを考えて話す

話し手がどんな人なのかを考えながら話を聞くのと同じで、聞き手がどんな人なのかを考えながら話すことも大切です。友人同士であれば特に意識する必要はないかもしれませんが、ビジネスシーンでは様々な人がコミュニケーションの相手となります。上司、先輩、同僚、顧客、取引先の担当者といった相手に合わせて、適切な話し方をしなければなりません。また、自分が話そうとしている内容について、相手がどの程度の知識や技術、経験を持ち合わせているかを考えることも重要です。

# 正確にわかりやすく話す

自分の考えや感情を正確に相手に伝えるためには、できるだけわかりやすく話すように意識する必要があります。

具体的には、次のようなことを意識するとよいでしょう。

* 伝えたい内容を簡潔にまとめて話す
* 事実と主観を切り分けながら話す
* 長い話は短い文に分けて話す
* 複雑な話は主語を明確にして話す

# 相手の気持ちに配慮しながら話す

相手の気持ちに配慮しながら話すためには、まず、自分が平常心を保つように心がけることが大切です。興奮していたり、いらいらしていたりすると、それが言葉の端々に表れてしまいます。相手に不信感を抱かせたり、不快な思いをさせたりすることのないよう、常に相手の気持ちに配慮しながら話をしましょう。

同じ意味を表現するにしても、言葉ひとつで相手が受け取る印象はずいぶん違ってくるものです。イメージのよい言葉と悪い言葉の違いを意識しながら、慎重に言葉を選びましょう。

具体的には、次のようなことを心がけます。

## 相手の立場に立って考える

もし自分が相手の立場だったら、どう感じるかを考え、適切な言葉を選ぶようにします。いったん言葉を発してしまうと、取り消すことはできません。場合によっては、人間関係を修復できなくなるなど、取り返しがつかない事態に発展してしまうことも考えられます。また、人間関係が悪化すれば、当然ながら、ビジネスにも影響を及ぼすことになります。無神経な発言をしないように、言葉を発する前に、頭の中で話す内容を整理してみるようにしましょう。

## 言いすぎたときは素直に謝罪する

会話をしたあとで、何か心に引っかかるものがあれば、自分の話した言葉をもう一度振り返ってみましょう。そして、自分がその言葉を受けとめたときにどう思うかを考えてみます。少しでも「言いすぎた」と感じたら反省し、相手に素直に謝りましょう。

## 断るときは丁寧に伝える

相手の依頼を受けるのは簡単ですが、実際に実行することが難しい場合もあります。しかし、せっかくの依頼に対し、ただ「できません」と答えるだけでは社会人の言動として正しいとはいえません。角が立たないように、状況に応じて断り方を使い分けましょう。単刀直入に断るのではなく、依頼に対して感謝の意を表しつつ、丁寧に断ることが重要です。力量不足や調整が難しいことを強調するとよいでしょう。

|  |  |
| --- | --- |
| 状況 | 断り方 |
| 即答するのを避けるとき | 持ち帰って検討させていただきます |
| もう少し様子を見させてください |
| 相手からの誘いを断るとき | あいにく先約がございまして |
| 次回のチャンスに期待を込めながら断るとき | 今回は見送らせてください |
| リスクを考慮して断るとき | 私には少々荷が重すぎますので |
| 安請け合いをしてかえってご迷惑をおかけしては申し訳ないので |

# プラス思考で肯定的に話す

常にマイナス思考で否定的な話ばかりしていたら、相手はどのように感じるでしょうか。多くの人が「この人は後ろ向きで、一緒に話していると暗い気持ちになってしまう」と感じるはずです。中には「この人は何に対しても批判的だから、私のこともよく思っていないだろうな」と感じる人もいるかもしれません。

このように、マイナス思考で否定的な話し方は、円滑な人間関係を築く上での妨げとなります。たとえトラブルに直面した場合でも、事実は事実として受けとめ、その上でプラス思考に切り替えることができれば、自分を成長させるきっかけになるはずです。「私にはこの仕事はできません」と伝えるのではなく、この経験を踏まえて自分がどうしていきたいのかを伝えるだけで、相手の印象は大きく変わってくるでしょう。相手に「この人と一緒に仕事をしてみたい」と思わせるつもりで、常にプラス思考を心がけることが大切です。

# 決め付けて話さない

一方的に決め付けたような話し方は、相手に考えを述べる時間を与えず、それだけで会話が終わってしまいます。結果的に、自分の考えを相手に押し付けてしまうことになり、双方向コミュニケーションは成り立ちません。

# 話題を作る

二人で会話をしているときに共通の話題が見つかると、親しみが生まれ、話がどんどん広がっていきます。仕事中に、無理に仕事以外の話題を見つけて話す必要はありませんが、顧客や取引先に訪問した際などには、ちょっとした話題を提供できると、場の空気をやわらげたり、会話をつないだりすることができます。

メディアを利用して世の中の動きに関心を持つだけでなく、趣味や特技などの得意分野で話題を増やしておくなど、日ごろからアンテナをはり、身の回りにある話題を探すようにしましょう。