

[仕事の便利術]



**上手な
「話し方」**

はじめに

仕事力を高める「話し方」を習得し、磨いていこう

このテキストを手にしたあなたは、上手な「話し方」ができていますか？

「それなりに自信はあるけど、もっと上達したい」という人もいれば、「苦手だから克服したい」という人もいることでしょう。

上手に話すことができれば、相手や周囲の人から好印象、高評価が得られます。日常の報告・連絡・相談や打ち合わせもスムーズにできて、仕事の効率が上がります。商談・交渉やプレゼンテーションなどでも、確実に成果が上がることでしょう。また、身近な人たちとの人間関係はもちろんのこと、より多くの人たちとの良好な関係づくりにも、上手な「話し方」が大いに効果を発揮するはずですよ。

このように、コミュニケーションの核であり、仕事の成果に直結する「話し方」ですが、いまずぐ上手になれる妙薬はありません。しかし、確実に上達するための道はあります。その道案内として、このテキストはまとめられています。

あなたが話すとき、相手に届くのは、口から発する言葉だけではなくありません。声の大きさやトーン、口調なども相手の耳に届きます。また対面であれば、顔の表情や目の動き、姿勢やしぐさなども相手の目に映ります。

そうです、「話す」ということは、このように全身でメッセージを発することなのです。この事実気づき、意識するところから、上手な「話し方」上達への道がはじまります。

「自分は口下手だから…」と、あきらめることはありません。簡単なトレーニングをして少し発声を変えてみる、姿勢を整えてみる、表情や動作も意識してみる…。「話し方」上達のためのアプローチは、実に豊富にあるということです。

そして、話す目的は、状況ごとに異なることも心得ましょう。“相手に伝わる”ことが大前提ですが、挨拶や雑談、報告・連絡・相談、商談、スピーチ、プレゼンテーション…それぞれに目的が違います。場面ごとのポイントを押さえれば、目的に合った効果的な話し方ができるようになります。

気持ちよくコミュニケーションを交わしながら、さまざまなビジネスシーンで活躍する自分を想像しながら、上手な「話し方」の学習と実践をスタートしましょう。

目次

はじめに	3
第1章 「話し方」の心構えと基本スキル	5
1. 「話し方」の上手、下手とは	6
2. 言葉だけではない「話し方」の要素	8
3. 「話し方」向上のための基礎トレーニング	10
4. あわせて押さえない「聞き方」の大切さ	16
◆研究課題1	22
第2章 人間関係を良くする「話し方」	23
1. 人づきあいをスムーズにする挨拶、返事、受け答え	24
2. 場をなごませる雑談のポイントと注意点	28
3. 相手が受け入れやすい頼み方、意見の言い方	32
4. 職場リーダーとして持っておきたい話す力	36
◆研究課題2	40
第3章 ビジネスを成功させる「話し方」	41
1. 「わかりやすい！」と言われる言葉選び	42
2. 「丁寧で礼儀正しい！」とほめられる敬語・言葉遣い	46
3. 「なるほど！」とうなずかせる話の組み立て	52
4. 「要領がいい！」と感心される話し方	58
◆研究課題3	62
第4章 場面・相手別「話し方」のポイント	63
1. 報告・連絡・相談の話し方	64
2. 会議で話すとき（司会者・参加者）	67
3. 商談の場で話すとき（営業・交渉）	70
4. 人前に立って話すとき（プレゼンテーション・スピーチ）	73
5. 電話で話すとき（受ける・かける）	77
6. 怒っている相手と話すとき（叱責・クレーム）	80
◆研究課題4	83

第1章

「話し方」の心構えと 基本スキル

1

「話し方」の上手、下手とは

「話す力」を向上させ、人生をもっと豊かに

「あの人は話し上手でいいなあ。自分は話し下手で…」

「あのとき、もっとうまく話せればよかったのに…」

こんな悩みや後悔は、多くの人が感じていることでしょう。人と話をする場面は、毎日、たくさんあります。そのたびに、うまくできずに気落ちしてしまうようでは残念です。

知識や情報

人間関係
新しいチャンス

人と話すことは人生を豊かにします。会話を通じて新たな知識や情報が得られたり、人間関係が広がったり、新しいチャンスが生まれたりします。そうしたたくさんの可能性を活かすため、話す力を向上させたいものです。

「話し方」から伝わるもの

私たちは、人を判断するとき、その人の「話し方」を大きな手掛かりにしています。話し方から伝わってくるものをあげてみましょう。

① 人柄や性格

言葉遣い
話しぶり
声のトーンや
大きさ

その人の言葉遣いや話しぶりから、「優しい人だ」、「彼は性格がきつい」…などと判断します。声のトーンや大きさから、「性格が明るい、暗い」「自信がある、ない」などを感じ取ったりもします。

② 知識や教養

話す内容、話題

話す内容、話題の選び方によって、その人が何に関心を持っているか、日頃、どんな勉強や情報収集をしているかがわかります。

③ 常識や礼儀

敬語
相手に配慮した
言葉

敬語が使いこなせたり、相手に配慮した言葉が選べたりすれば、「社会人としての常識、礼儀が身につけている」と評価されます。

④ 考え方の傾向

ものごとを論理的に考えるか感情的にとらえるか、ものの見方が悲観

的か積極的かといった考え方の傾向も、その人の発言からうかがえます。

何気ない日常会話からでも、私たちはこのようにお互いを判断し合い、人間関係をつくっているのです。

自己流では伝わらない

ほとんどの人が子供のときに自然と話すことを覚え、自分なりの話し方を身につけながら成長します。いわば誰もが**自己流の話し方**をしているわけです。話し方はその人の個性ですから、良い悪いはありません。しかし、それだけで仕事や人間関係がうまくいくとは限りません。

自己流の話し方

- ちゃんと説明したはずなのに、相手がそのとおりにしてくれない
- 悪いことを言ったつもりはないのに、相手を怒らせてしまう
- 大勢の人や苦手な人の前だと、うまく話せなくなってしまう

自己流だと、こうした壁にぶつかりがちです。友達や家族なら、受け入れてくれるでしょうが、仕事の場ではなかなかそうはいきません。「あの人の話はよくわからない」と低く評価されれば、いろいろなことがうまくいかなくなります。仕事や人間関係の悩みの多くは、話し方が原因となっているともいえます。自己流で済ませず、より**伝わりやすい上手な話し方**を学ぶことが、そうした悩みの解決策となります。

伝わりやすい
上手な話し方

身につけておきたい上手な「話し方」とは

一口に話し上手といっても、いろいろあります。芸人やタレントのように面白いことを言って笑いを取れるのも、アナウンサーやキャスターのようによどみなく原稿を読み上げ、解説できるのも話し上手です。

しかし、このテキストで学ぶのは、そういう専門的なものではなく、私たちの日常生活に役立つ、次のような効果をもたらすものです。

- 伝えたいことを、相手が誤解なく受け取ってくれる
- 丁寧で感じが良く、周囲の人から好感を持たれる
- 周囲の人から信頼され、自分に自信が持てる

こうした話し方は、少しの努力で誰にでもできます。自己流の壁を乗り越え、より効果的な話し方を身につけましょう。

