

[仕事の便利術]

上手なものの 言い方・言い換え



【仕事の便利術】 上手なものの言い方・言い換え

はじめに 3

第Ⅰ部 論理的に伝わり相手に好印象を与える話し方のスキル

1章 相手に好印象を与える言い方と聞き方

1. 相手に伝わらないのは心の距離が離れているから【人間関係の築き方】 6
2. 自在に質問を操るリーダーだけがメンバーを動かせる【質問のし方】 8
3. 存在や成長を認める一言が相手のやる気を引き出す【やる気の引き出し方】 10
4. 相手から好感を持たれる聞き方の基本姿勢【話の聞き方】 12
5. 全身を使った表現で相手の感情を揺さぶる【緊張のほぐし方】 14
6. 自分の損得にかかわると人は聞く態勢に入る【注意の引き方】 16
7. 仮説を立てて質問すると本音が引き出せる【本音の引き出し方】 18
8. オンライン会議を上手にすすめるチェックポイント【オンライン会議のやり方】 20
9. オンラインの特性を活かし対面以上に商談をすすめる【オンライン営業のすすめ方】 22
- 【研究課題1】 25

2章 相手が理解し納得する論理的な伝え方

1. 理屈をストーリーで言い聞かせる強制しない言い方【納得を深める話し方】 26
2. 話ぐどい人、わかりやすい人の境界線は30秒【端的な話し方】 28
3. しつこそうであっさりした記憶に残る言い方【記憶に残る伝え方】 30
4. 提案を受け入れやすくする感情を交えた言い方【感情に訴える説得のし方】 32
5. 5W2Hに当てはめて情報のヌケ・モレなく伝える【正確な情報の伝え方】 34
6. 「3つあります」と宣言して聞き手の興味を引きつける【興味の引き方】 36
7. 結論を最初と最後に述べると説得力が一段と強まる【わかりやすい説明のし方】 38
8. 全体像を最初と最後に示し、話の道筋を明らかにする【ヌケ・モレのない説明のし方】 40
- 【研究課題2】 42

第Ⅱ部 部下や上司、取引先を動かす生きた言葉【実践編】

3章 相手を動かす生きた言い方と言い換え

1. 相手を動かすときは断定的に言い切り自信を示す【自信を示す言い方】 44
2. 何度も「Yes」と言わせて気持ちまで「YES」に変える【YESと言わせる質問のし方】 46
3. 褒めると叱るの順番を変えて部下の信頼を深める【上手な叱り方】 48
4. 例外的に「理由→結論」で話すほうがうまくいくケース【理由から入る言い方】 50
5. 具体的な数字を示して誤解や不安を避ける【誤解を避ける言い方】 52
6. WIN-WINの結果に導く交渉するときの言い換え【上手な交渉のし方】 54
7. 的確なアドバイスを得るための相談前の問題整理【情報を整理する言い方】 56
8. 上司に相談するときのマナーと切り出し方【上司への相談のし方】 58
- 【研究課題3】 61

4章 相手が自ら動きたくなる言い方と言い換え

1. 気持ちよく指示に従わせる目的と期待を込めた言い方【上手な指示の従わせ方】 62
2. 細かく、わかりやすく、動きやすい指示の出し方【適切な指示の出し方】 64
3. 上司や取引先の顔を立てるスマートな依頼の断り方【上手な依頼の断り方】 66
4. 相手の頭の中に絵を描きイメージを助ける言い方【イメージしやすい説明のし方】 68
5. 説得の言葉を使わず相手を動かす自己暗示の質問【自己暗示をかける質問のし方】 70
6. 相手が自分で決めた気持ちにさせる話の持っていき方【希望どおりにする選ばせ方】 72
7. カタカナ用語の上手な使い分けと言い換え【カタカナ用語の使い方】 74
8. 偉人や先人の威光を借りて信憑性を高める言い方【信憑性を高める言い方】 76
- 【研究課題4】 79

論理的に伝わり 相手に好印象を与える 話し方のスキル

— 1章 —

相手に好印象を与える言い方と聞き方

— 2章 —

相手が理解し納得する論理的な伝え方

相手に好印象を与える 言い方と聞き方

1

相手に伝わらないのは 心の距離が離れているから

嫌いな人の話は聞こうとしない

当然のことながら、私たちは嫌いな人の話をしっかり聞こうとはしません。一方で、好意を抱いている人の話は積極的に聞きたいと思います。相手との人間関係が築かれていなければ、いくら丁寧に言葉を尽くしたとしても、最初から聞く耳を持ってもらえないのです。

では、どのようにして話を聞いてもらえる関係を、相手と築いたらいいのでしょうか。

類似性の法則

心理学の専門用語に「類似性の法則」という言葉があります。これは、相手との類似点が見つかりと親近感を覚えやすくなることをいいます。ですから、相手と良好な関係を築くには、共通点を探ることが最も効果的であり、共通点を通じてお互いに共感を覚えやすくなるのです。

英語の Like は「似ている」のほかに、「好き」という意味もあるように、私たちは似ている人を好きになる傾向があります。



たとえば、同じ中学の出身、同じ高校の先輩後輩となれば、それだけで相手に親近感を覚えます。「先輩だったのですね。それは失礼しました」「朝礼ではいつも〇〇を歌いましたが、覚えていますか」といった会話になるでしょう。

また、同じ都道府県の出身、同じジャンルの小説が好き、同じサッカーチームを応援しているとなれば、さらに話が弾

み、相手との心の距離がどんどん縮まります。こうして、相手との関係が親密になることによって、言いたいことも伝わりやすくなります。

自分を語れば、相手も語ってくれる

さらに、相手との人間関係を築くために、自己開示することも有効です。お互いのことがわかれば、相手との心の壁も取り払うことができます。仕事でもプライベートでも、相手について多くのことを知れば知るほど心理的な距離が縮まっていくのです。

自己開示

具体的には、出身地や家族構成、将来の夢、趣味や特技などです。そして、できれば弱みや、失敗した経験について開示してみるのもいいでしょう。

とりわけ失敗した経験、思い出したくない嫌な記憶など、あなたの弱みを見せること

図表1-1 自己開示のポイント

プロフィール	出身地、出身校、家族構成、趣味、特技、成功体験など	
心のうち、考え	将来の夢、ビジョン、生きがい、悩み、困りごとなど	
あなたの弱み	失敗した経験、弱点、思い出したくない嫌な思い出など	

は、相手との心理的な距離を一気に縮めます。ただし、最初から重苦しい話を聞かされるのは、自分にも相手にとっても苦痛になるので、自己開示は少しずつ、自分の話せる範囲から始めてください。

弱み
失敗した経験

あなたが自分のことを語れば、相手も語ってくれるはずですが、あなたが何も語らなかつたら、相手も何も語ってはくれません。人は相手から何かを与えられると、自分も何かをお返ししたくなる習性があり、この心理を「返報性の原理」といいます。まずは、あなたから自己開示を始めてみましょう。こうして相手との間に心の架け橋（ラポール）を築くことで、あなたに好意を持ってもらうことができます。

返報性の原理

心の架け橋
ラポール

②

自在に質問を操るリーダーだけがメンバーを動かせる

クローズド質問からオープン質問につなげる

質問には、相手の情報を得るという目的があります。一方で、質問には相手に考えさせて頭の中を整理させるという目的や、新たな視点からの発想を促し、気づきを与えるという目的もあります。

上手な質問を駆使することで、回りくどい説明をすることなく、相手の意識を変化させることもできるのです。

質問には、大きく分けて次の2種類があります。

図表 1-2 質問の種類

クローズド質問	二者択一など、限られた答えを求める質問
オープン質問	答えの自由度が高い質問

クローズド質問

クローズド質問とは、限定的な質問のことです。たとえば「AとBのどちらが好きですか?」といったように、二者択一を求める質問です。

オープン質問

また、オープン質問とは、答えの自由度が高い質問をいい、「なぜ、Aが好きなのですか?」など、相手が自由に答えることができます。

クローズド質問からオープン質問につなげる

質問の順番は、簡単に答えられるクローズド質問から始めるといいでしょう。その答えを受けてからオープン質問につなげます。この順番で質問すると、相手はスムーズに受け答えができます。つまり、クローズド質問からオープン質問につなげるという流れをつくるのがポイントになり、たとえば次のような質問であれば相手も話しやすくなります。

A:「フレンチとイタリアンではどちらが好きですか?」

B:「イタリアンが好きですね」

A:「そうですか、実は私もそうです。ところで、イタリアンの中ではどの料理が好きですか?」

B:「私の場合は——」

このように質問されれば、最初から相手も自然に受け答えができて、

会話をスムーズに始めることができます。

相手に合わせて質問する

さらに、答える側にとって質問は次の4つのタイプに分類できます。

「答えられる質問」「答えられない質問」「答えたい質問」「答えたくない質問」です。相手に合わせて、この4つの質問をうまく織り交ぜながら話を引き出します。

答えられる質問
答えられない質問
答えたい質問
答えたくない質問

図表1-3 質問の4タイプ

- 答えられる質問：
「A案とB案のどちらがいいですか？」
- 答えられない質問：
「企業理念と経営理念の違いについて、あなたの見解は？」
- 答えたい質問：
「今回、新規案件を受注できたポイントは何ですか？」
- 答えたくない質問：
「なぜ、失敗したのですか？」

話を深めたい場合は、「答えられる質問」や「答えたい質問」が中心になります。特に、相手が「よくぞ聞いてくれました」と思うような質問であれば、時間を忘れてとことん話をしてくれるでしょう。「新規のお客さんを獲得したんだって。おめでとう。どんなアプローチをしたのか教えてよ」、このように聞かれれば、相手も気分よくこれまでの経緯を丁寧に話してくれるはずです。

逆に「答えられない質問」「答えたくない質問」は、基本的には避けたほうが無難です。「知りません」「わかりません」「答えられません」という返答をさせることで、相手に恥をかかせます。ただし、「ミス挽回するには、どうしたらよいと思いますか？」などのように、あえて相手に何かを気づいてもらう、という別の意図がある場合は別です。

同時に、質問する際は「具体的にはどういうことですか?」「どうしてそう思われるのですか?」など、できるだけ短い言葉で質問するようにします。これは相手の話すペースを崩さないための配慮です。

できるだけ短い言葉で質問する