



消費者教育講師養成テキスト

効果的に話す 技術

Ⅱ



山口県

山口県PR本部長
「ちよるる」
©山口県

Ⅱ 効果的に話す技術

1. 講師の心構えと聞き手に対する敬意 2
2. 正しい発音と発声 6
3. 気持ちを込めて読む・話す 12
4. 聞き手の心をとらえる 15
5. 理解を深めるために 18
6. 満足度を向上させるために 20
7. 緊張（あがり）に対処する 22
8. 困った聞き手への対応 24
9. ドリルの解説 ワンポイントアドバイス 28



Ⅱ 効果的に話す技術

講師には、分かりやすく物事を説明するだけでなく、その内容を今後の行動に役立ててもらえるよう、受講者に効果的に話し伝えることが求められます。ここでは、人前で話をする際の心構えや効果的な技術、緊張（あがり）への対処方法などを学びます。

1. 講師の心構えと聞き手に対する敬意

この章では、講師としての心がけや聞き手に対する敬意が必要な理由について考えます。また、そのような気持ちを服装や身なり、言葉づかいや態度でふさわしく示す方法について学びます。

（1）講師としての心がけ

講師として人前で話すのは、講師の持っている知識や経験を伝えることで、受講者に何かしらの利益を受けてもらうためです。ですから、講師の話は受講者にとって分かりやすく、有益となる考え方や行動を具体的に示すものであるよう心がける必要があります。

一方、自分の知識や経験を自慢したい、自分の話す能力や技術を見せつけたい、

などの気持ちは間違った動機です。このような考え方や気持ちは、言葉づかいや態度に自然とあらわれ、不思議と話を聞いている人たちに伝わるものです。また、自分自身を誇る気持ちや態度は、話を聞いている人たちの心を遠ざけます。私たちが考えている以上に、その場で話を聞いている人たちの心を動かし、行動を促すことは難しいのです。

講師として人前で話すことが決まったら、私たちは講座の準備と同時に正しい心の準備をする必要があります。次のような点を、自分自身に問いかけてみるとよいでしょう。

- ・あなたが人前で話をしたいと願う本来の動機は何でしょうか。
- ・聞き手は誰でしょうか。
- ・あなたは自分自身が他の人より目立



講師としての正しい心がけを常に意識するようにしましょう

ちたいと願ってはいないでしょうか。

- ・ 誠実に聞き手のことを考え、その人たちの利益になりたいと本当に願っているでしょうか。

これらのことを、時々意識的に時間を取って考えるようにすれば、講師としての正しい心の状態を培い、保つことができるでしょう。講師にとって、受講者の利益を誠実に願う気持ちや配慮は、豊富な知識・経験や話す技術以上に重要な要素なのです。

(2) 服装と身だしなみ

聞き手に与える第一印象は、わずか10秒で決まるともいわれています。人はまず視覚でとらえ、聴覚と複合させてから脳へ伝達させます。つまり出会った瞬間にあなたの印象が相手の中で出来あがってしまうのです。

聞き手に受け入れられるためには話し方のみならず、視線や立ち居振る舞い、服装や髪型など、感じ良いさわやかな印象をもたれるよう心がけることも大切です。

では、講師として招かれたとき、服装と身だしなみについてどんな点に気を付けたらよいでしょうか。

講師の服装のレベルは、出席者に求められる服装のレベルを参考に考えるとよいでしょう。招かれた会がカジュアルで出席者も全体的に軽装であれば、スーツを着用する必要はないかも知れません。通常は聞き手の服装よりも、もう少しきちんとした服装でいることが望ましいと考えられています。

また、服装と共に重要なのが、髪形やアクセサリ一類を含めた身だしなみです。一般的に、講師として人前に立つときには、一般的に許されているよりも高いレ

ベルでの清潔感が要求されます。

プロの講師は、服装や身だしなみについてのチェックリストを作り、全身が映る鏡の前で、自分の服装と身だしなみを確認する方が多いようです。私たちも、自分自身の服装や身だしなみが、自分の話を妨げることはないよう気を配る必要があります。

もしも、ふさわしい服装のレベルがはっきりしない場合は、主催者との事前打ち合わせの際に、求められる服装のレベル（ドレスコード）について確認しておくといよいでしょう。



服装とみだしなみにも配慮が必要です

(3) 言葉づかいと態度

受講者に対する誠実な関心や敬意は、私たちの言葉づかいや態度に表れます。

どこか心の中で聞き手を軽視していると、辛辣な表現や気分を害するような皮肉、そして高慢な態度が現れやすくなります。

逆に、受講者を軽視する気持ちが無くても、一般的に偉そうな物言いや態度とみなされる言動をすれば、「あの人は私たちを見下している」と判断されてしまいかねません。そのため、講師は自分の言葉づかいや態度には、特に気を配る必要があります。

たとえば、受講者の中に自分の知り合いが大勢含まれている場合、改まった表現ではなく、うちとけた言葉づかいで話したいと思うことでしょう。しかし、その場合でも過度になれなれしい言葉づかいは避けるべきです。逆に、叱りつけるような口調や皮肉っぽい話し方は、聞き手が「自分は攻撃されている」「見下されている」と感じ、話し手と聞き手との間に感情的なしこりを残す可能性があります。

講師として話すときには、敬語を用いるなどして受講者への敬意を示すことや、穏やかな声の調子で語りかけることを、いつも心がける必要があります。

また、姿勢や体の動きは、受講者に不快な感情を与える場合があるので注意しましょう。たとえば腕組みは相手に拒絶

しているというメッセージを伝えますし、手をズボンのポケットに入れて話すことは大変無礼なこととみなされます。

講師が話すときには、立つにせよ座るにせよ可能な範囲でよい姿勢を保ち、礼儀正しくふるまうよう心掛けるべきです。その姿勢や所作を自分よりも年齢や社会的な立場が上位の人たちの前で行ったとき、失礼に当たらないだろうかと考えるとよいでしょう。

(4) 敬意を払う人は自分も敬意を受ける

私たち人間の感情は鏡のようだとと言われることがあります。誰かに怒りの感情を向けると、相手もまた、私たちに怒りの感情を覚えます。逆に好意を示すならば、相手もまた、私たちのことを快く思ってくれることでしょう。

もし、講師が受講者に対してふさわしい敬意を示すならば、受講者もまた、講師と講師の話すことに敬意を持つでしょう。人は、自分が敬意を抱いている相手の言葉であれば進んで受け入れるものです。逆に、講師が受講者に対して、誠実な気持ちや敬意を示し損なうなら、講師の話す内容の多くは受講者の心に届くことは難しいでしょう。

人前で講師として話すことが決まったら、自分の知識や経験をどのように伝えるかだけでなく、受講者に対する誠実な気持ちを改めて見つめ直しましょう。講義の内容だけでなく、言葉や立ち居振る舞いから聞き手に対する敬意を表すことができれば、きっと「良い講師」となることができるでしょう。

ドリル1

- ① 自分はどのようにして人前で話そうと思っているのか、理由を思い巡らし、書き出してみよう。
- ② 以下の場面で講師として話す場合、それぞれにふさわしい服装や身だしなみと、どんな点に気を付けたらよいか書き出してみよう。
 - ・ 地元自治会の座談会
 - ・ 公民館での地域講座
 - ・ 学校（生徒たちを対象に話す）
 - ・ 大きな会場での式典
- ③ 人前で話すときの、自分の話し方や所作のくせについて、身近な人に気になる点がないか尋ねてみましょう。それらをどのように改善できるか、書き出してみよう。

2. 正しい発音と発声

この章では、聞き手に届けるための正しい発音と発声の方法について、一緒に考えていきます。あわせて、人前で話すときに有効である呼吸法についても学びます。

(1) 呼吸法・発声・声量

講師が人前で話をするとき、いくら正しいこと、素晴らしい内容を話していても、声が聞き取りにくかったり、発音が不明瞭であったりすると、相手に話の内容が伝わりづらくなってしまいます。

それでは、会場のどこにいてもはっきり聞こえるぐらいの大きさに聞き手に届けるにはどうしたらよいでしょうか。

腹式呼吸と胸式呼吸

まずは、安定した声を作ることが大切です。安定した声を出すためには呼吸の流れを意識する必要があります。呼吸には、「胸式呼吸」と「腹式呼吸」があるのをご存じですか。

ラジオ体操のように手を横に広げて息を吸い、胸が横に大きく膨らませる方法が「胸式呼吸法」です。これに対して、横隔膜を上下させ、お腹で呼吸をする方法が「腹式呼吸法」です。

声を出すときは腹式呼吸を用います。腹式呼吸の場合、空気をたくさん吸うこ

とができるため、長時間登壇するとき、喋っていても呼吸がスムーズかつ聞き手に伝わりやすい響きのある声が持続します。一方、胸式呼吸の場合、声は小さく、こもった声、かすれ声など安定しない声である他、喉声や鼻声の原因にもなります。

ここで基本的な腹式呼吸法を習得しましょう。

- ① 立った状態で足を肩幅に開きます。背中をまっすぐ伸ばし、肩の力を抜きます。(座って行ってもかまいません)
- ② お臍の下三寸(約9.1センチ)、ちょうど指を横に3本並べたあたりに位置する「丹田」を意識します。
- ③ 口で息をゆっくり吐きます。このときお腹はへこみます。
- ④ 鼻から息を吸います。このときお腹は膨らみます。横隔膜は下へ押しつけるようなイメージです。
- ⑤ 息を吸いきったら1～2秒静止。
- ⑥ 口で息をゆっくり吐き切ります。横隔膜は押し上げるようなイメージです。



腹式呼吸をマスターしましょう

繰り返し練習し、腹式呼吸法をマスターしましょう。

発声方法と声量

腹式呼吸ができるようになったとしても、それだけでは正しい発声とはかぎりません。例えば、声がかすれる、すぐに喉が痛くなる、声が裏返る、喉に何か詰まったような感じがする、大きな声を出そうとすると震えてしまうなど、このような自覚がある人は喉声かもしれません。

喉声とは、喉に力が入ってしまっている状態です。声を出そうとすると首まわりの筋肉が力んでいるため、喉の気道が狭くなり、声帯が緊張してしまいます。

声を上手く出すためには、まず声帯をうまく働かせて声を響かせるようにします。声を響かせるには、

- ・ 口の奥をよく開きます。イメージとしては、ちょうどあくびをしたときのような口の開きです。
- ・ 口の奥が開くようになったら、次は声量を調節します。はじめ小さい声からしだいに大きく声を出しコントロールをして、自分の声量を確かめてみてください。

声を出す前に、首や肩、顔の表情筋をストレッチするなどして身体をリラックスさせることも有効です。

マイクを使う際の注意点

マイクなどの音響装置を使用する場合、口とマイクの位置関係を確認します。マイクに口を近づけ過ぎた場合、息が直接マイクにあたるため、マイクを吹いてボソボソという音が出てしまいます。マイクからちょうど拳ひとつ分離したくら

いの距離を保ちマイクをまっすぐ口に向けるようにしましょう。マイクは片手でしっかり握り安定させます。会場でマイクを使用する場合、事前にマイクテストをするなどして音のチェックをしておくといでしょう。

(2) 正しい発音

母音と子音

聞き手に言葉を伝えるために発声を意識することに加えて、正しい発音にも気を配ることが重要です。

会話の中にスースーとした音が入ったり、モゴモゴと音がこもっていてよく音が聞き取れない話し方をする人は滑舌が悪く、発音が不明瞭である場合がほとんどです。発音が不明瞭になる原因には、母音や子音がきちんと発音されていない場合が多くあります。ここで、日本語の音について考えてみます。

日本語の音は基本的に「母音」あるいは「母音+子音」で構成されています。母音は、声帯から声が共鳴する器官を通して鼻や口から外に出るまでにどこにも妨げを受けずに素直に出す音で、「ア・イ・ウ・エ・オ」の5音です。子音とは、鼻や口から音が出るまでに歯や唇、口蓋などにより妨げられることで発せられた音です。

正しい発声のために、まずは正しい母音をマスターしましょう。

発音しにくい言葉がある場合は、ゆっくり話すように心がけてみてください。音を出す時の感覚をつかみながら口や舌がどのように動いているのか確かめてみてください。

【ア】

自然に顎を大きく開き、上下の唇の間に縦に指2本が入るくらいがアの最大の口の開きです。舌は顎と一緒に下がります。

【イ】

エから顎を閉じて舌の位置をアより前に持ち上げます。唇は両端をやや左右に広げ、軽く微笑んだ程度に開きます。

【ウ】

舌尖を奥のほうへ引っ込め舌の付け根あたりをやや緊張させます。唇はイより両端を左右から中央へ引きよせ軽く口をすぼめますが、力はあまり入れません。唇を突き出しすぎないようにします。

【エ】

口はため息をついたときの大きさに開き、舌の位置をアのときより前に持ち上げます。唇の表面にある程度の力を入れ、両端を左右に引くイメージです。





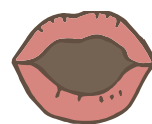
【オ】

ウより顎を開き、下唇の力を軽く抜きます。上下の唇の間に縦に人差し指1本が入るぐらいの大きさです。

アクセントとイントネーション

言葉をはっきりと伝えるためには、発音とともに「正しいアクセント」も大切です。

例えば、「橋」と「箸」の言葉の場合、共通語では「橋」は、低高型、「箸」は高低型で発音しますが、関西ではまた違った発音になるなど、地域によっては意味が違ってしまう場合もあります。各地域で講座を担当する場合、親近感をもってもらうためにその地域にあった言葉で話すことも必要なことがあるかもしれませんが、公の場で話すときには共通語のアクセントが求められる場合があることにも留意しておきましょう。

正しい母音発音のための口の開き方				
ア	イ	ウ	エ	オ
				

また、アクセントの他に、言葉の音の上がり下がりを入トネーションといますが、この「入トネーション」に気をつけながら言葉を伝えることも大切です。

入トネーションのない言葉は棒読みになり感情が聞き手に伝わりません。例えば、「わたし」という言葉に入トネーションをつけて「わたし？」と言うと、「～ですか？」などの疑問符の意味合いを含めることができます。

入トネーションをつけて話すときには、言葉が発するニュアンスにも気を配りながら、豊かな表現になるよう心がけてください。

ドリル2

- ① 6ページの「基本的な腹式呼吸法」に従って、日ごろの「電話対応」のときに意識して声を出してみましょう。
- ② 次の表を使って、五十音を発音してみましょう。ア行からしっかき一音ずつ順に縦に読みます。
(アエイウエオアオ・・・)

ワ	ラ	ヤ	マ	ハ	ナ	タ	サ	カ	ア
エ	レ	エ	メ	ヘ	ネ	テ	セ	ケ	エ
イ	リ	イ	ミ	ヒ	ニ	チ	シ	キ	イ
ウ	ル	ユ	ム	フ	ヌ	ツ	ス	ク	ウ
エ	レ	エ	メ	ヘ	ネ	テ	セ	ケ	エ
ヲ	ロ	ヨ	モ	ホ	ノ	ト	ソ	コ	オ
ワ	ラ	ヤ	マ	ハ	ナ	タ	サ	カ	ア
ヲ	ロ	ヨ	モ	ホ	ノ	ト	ソ	コ	オ

五十音表の発音練習

③ 滑舌をよくするための練習をします。次の早口言葉をそれぞれ3回ずつ声に出して読みましょう。

- ・ 青巻紙 赤巻紙 黄巻紙
- ・ この釘はひきぬきにくい釘だ
- ・ かえるぴよこぴよこみぴよこぴよこ
あわせてぴよこぴよこむぴよこぴよこ
- ・ 新春シャンソンショー
- ・ 新設診察室視察
- ・ 東京特許許可局 日本銀行国庫局
- ・ 坊主がびょうぶに上手に坊主の絵を書いた
- ・ 月づきに月見る月は多けれど月見る月はこの月の月
- ・ 裏庭には二羽ニワトリがいる
- ・ すももも桃も桃のうち
- ・ 巢鴨駒込駒込巢鴨親鴨子鴨大鴨小鴨

【コラム】

～ 講座の現場から ～

音声に関する気配りについて

講座をはじめる前に、参加者に「皆さん、私の声が聞こえますか？」と聞いて挙手してもらうなどして反応を見て声の大きさを調整することも効果的です。

実際に講座でこの問いかけをすると、耳が遠い人、補聴器が入っている人の認識ができます。また、参加者と話しのやり取りを行うことにより、お互いに初対面の緊張感が和らぐ効果も期待できます。

声の音量に関しては、マイクを通す場合は声の調子や音量が変わる場合があるため、注意しましょう。

音量の調節に関しても、耳が遠い人に合わせて音量を上げると、中には音が大きすぎると感じる人が出てきます。全員が満足いく状態にすることは難しい場合もありますが、ポイントは参加者が不快な思いをしないように講師として気を配るということです。

3. 気持ちを込めて読む・話す

この章では、話を聞いてもらうためにはどのような状況をつくったらよいのかなど、聞き手に伝えるための表現力の身につけ方について学びます。

(1) 抑揚（強弱・緩急・高低）

人の講座を聞いていて退屈だった、あるいは眠くなったという経験はありませんか？

淡々とした話し方では、受講者の耳に残らず退屈な印象を与えます。また、話し方にメリハリがないと、抑揚のないものになります。人前で話すことに慣れていない人が話すと、一本調子になりやすいと言われていますが、一本調子で大きな声で話すだけでは、受講者にうるさいという印象を与えかねません。

伝えたいことをきちんと受講者に届けるためには、表現力を高めるテクニックが必要です。人前で退屈な話し方をする人でも、親しい人と話す場合はそのような人とは思われたいはずですが、なぜならば、ある程度、声の強弱や緩急が出来ているからです。

声の強弱や高低、緩急の差がその人らしさを保った状態で、話す内容にふさわしい調整ができていくほど、受講者には

心地よく聞こえ、集中して聞いてもらえる傾向があります。話し方の工夫としては、以下の点に気をつけます。

声に強弱・高低をつけることで言葉の印象を変える

言葉にのせて声の強弱をつけることで、聞き手にはっきりと思いを伝える効果があります。たとえば、特別に意味を持たせたい言葉だけを声のトーンを高くして強調することで、思いをはっきりと伝える効果があります。ただ、話の全てを強く発音すると、結局どれも目立たなくなってしまいますので注意が必要です。

一方、聞き手に同意を求めるときなどには言葉の調子を弱くすることにより、聞き手との距離が縮まり親近感を与えやすくなります。

また、声のトーンを低くすることで、注意をひきつけることができます。

普段の会話の中でも、意識して声に強弱をつける、トーンを変えるなどして、話にメリハリをつけてみましょう。

講座を担当するときは、強弱・高低をつけても受講者全員に聞こえる大きさの声になっているか、語尾が尻すぼみになっていないかなどに注意しましょう。

緩急をつけて話す

ゆっくりしたテンポで話すと、相手の理解を促すことができます。一方で、高



聞いてもらうための話し方を常に意識しましょう

揚感をあおるためには、少しずつスピードを上げるなどの方法があります。

このように表現力のテクニックを身につけ、受講者にわかりやすく伝える努力が必要です。

(2) 感情を込めて読む・話す（熱意・あたたかさなど）

講師を依頼されたら、予めレジユメを用意し、講座のシナリオを準備するなどして本番に臨む人が大半でしょう。しかし、シナリオに書いてあることをただ読み上げるだけでは不十分です。

2ページの「講師としての心がけ」で記したとおり、人前で話をするとき、あなたは受講者に何を伝えたいかということを実際に考えることが大切です。

そのためには、まず話の全体の構成を

確認し、聞かせどころはどこなのかを把握します。

さらに、あなたの熱意や思いを伝えるために、前述の表現力を高めるテクニックを用いるなど話し方を工夫して、意識的に受講者に語りかけるように話します。聞き手への思いや敬意というものは、言葉や表情に乗せて伝わりやすいものです。あなたの熱意は必ず聞き手に伝わります。お互いに感情や思いを共有することによって、会場の雰囲気が一体となり講師と受講者がより良好なコミュニケーションを図ることができるのです。

(3) 間の取り方

話の中で、音声が無い部分を「間」といいます。文章でいうならば、句読点の役割が間ということになります。

間のない読み方をされると、早口に聞こえ、話す側、聞く側ともに落ち着かず

疲れてしまいます。かといって、間を長く取りすぎてしまうと、今後はだらだらとした印象になります。間は短すぎても長すぎてもいけません。

また、効果的な間が聞き手を引きつけることもあります。

例えば、パーティであなたがスピーチを求められたとします。

出席者は皆お酒も入り、話を聞いてくれるような状況ではありません。あなたはマイクの前に立ち、会場全体を見渡します。このときの間がまわりの聴衆の気持ちを引きつけることによって、その後はスムーズにスピーチを始めることができました。

このように、聞き手の意識を次の言葉に集めるための間、相手に考えさせるための間、自分のリズムに聞き手を引きこむための間など、「間」を操ることによって、場の雰囲気、話の流れを自由自在に作ることができるのです。

ドリル3

- ① 次の詩を声の大きさ、テンポ、間、スピードなどを変えながら、気持ちを込めて読んでみましょう。

「私と小鳥と鈴と」

詩：金子みすゞ

私が両手をひろげても、
お空はちっとも飛べないが、
飛べる小鳥は私のように、
地面（じべた）を速くは走れない。

私がかからだをゆすっても、
きれいな音は出ないけど、
あの鳴る鈴は私のように、
たくさんな唄は知らないよ。

鈴と、小鳥と、それから私、
みんなちがって、みんないい。

- ② 次の文を相手に伝えるとき、どこを強調するところかを考えながら、声に出して読んでみましょう。

「山田さんとの約束は、今週金曜日に変更になりました。」

4. 聞き手の心をとらえる

この章では、聞き手に受け入れられるようにするにはどのような点に気を配ったらよいのかについて考えます。また、表情や身振り、聞き手に合わせた表現・話し方を活用することによってより聞き手の心をつかむ方法を学びます。

(1) アイコンタクト

人前で話すのが苦手という人の中には、相手をじろじろと見るのは失礼だと思ひ込み、自分のことばかりを気にして相手には目を向けずに話しているケースが多いようです。あるいは、経験不足により、恥ずかしくて相手の目を見て話すことができない人もいます。

もし講師が視線をそらしたり、受講者の目を見ずに下を向いて話をしている場合、受講者には「この講師は自信がなさそうだ」と映ってしまうかもしれません。また、どんなに良い話をしたとしても説得力のないものになってしまいます。

これでは、受講者に良い印象を与えられませんね。

目には感情が素直にあらわれるものです。たとえ言葉や態度で感情を抑えたとしても、聞き手は話し手の視線から様々な感情を読み取ります。

講師は受講者とアイコンタクトを行うことで、自信をもって話していることや、受講者に対して心を開いているといった気持ちを伝えることができます。また、受講者が話を理解できているかどうか把握することもでき、相互の信頼を高める効果があります。

ただ、ひとつ気をつけておくことは、あまり長い間相手の目を見過ぎないことです。相手が緊張してしまいかねません。そのためにはまず、じっと見つめることは避け、受講者ひとりひとりに語りかけるような気持ちでゆっくりと視線を合わせながら話すようにします。身体の向きも受講者に向けるように心がけてください。

(2) 表情と身振り

聞き手に思いや考えを伝えるとき、私たちは言葉に合わせて表情や身振りなどで気持ちを表現しています。

海外旅行でその国の言葉がわからなくても買い物ができたり、地元の人とコミュニケーションができることがあるのも、非言語的な部分、つまり表情や身振りなどを使ってコミュニケーションをしているからです。

人と人とのコミュニケーションにおいては、バーバルコミュニケーション(言

語的コミュニケーション)と、言葉を使用しないノンバーバルコミュニケーション(非言語的コミュニケーション)の大きく二通りに分かれます。

聞き手に話を伝える場合においては、この言葉を使用しないノンバーバルコミュニケーションにも着目します。

たとえば、話の内容に合わせた肯定的な表情や笑顔の良い表情、また、話の内容に合った身振りを加えることにより、説得力のある話として聞き手に伝わります。指先まで意識を行き届かせるよう身振りにメリハリをつけるようにしましょう。

表情や身振りは、講座の事前練習を何度も行ううちに、自然と体現できるようになるものです。日頃から自分の気持ちを素直に表現できるよう、資料を読むときに言葉にあわせて身振りをつけてみたり、鏡で自分の顔をチェックするなどして自然な表情を心がけてください。

(3) 聞き手に合わせた表現・話し方

ある企業の説明会に出席したときの話です。企業の広報担当者が消費者に向けて新製品の説明をするのですが、「当社は、当社は・・・」といった自社の話題ばかりが耳につくのです。

そうすると、聞いている私たちは、こ

の企業は消費者よりも自社の利益にしか関心がないのではないかと考えてしまいます。

「I 講座を作る技術」でも記したとおり、受講者に関心をもってもらえるか否かで講座の成功が決まるとも言えます。

そのためには、まず、聞き手を理解することが第一です。聞き手が求めている情報は何か、予め調査して準備をします。

講座を進める時には言葉の選び方にも配慮しましょう。例えば、外来語、専門用語、業界用語、略語など聞き手が理解しづらいと思われる用語ははじめに説明をするなど準備が必要です。

特に消費生活の分野では、法律や制度などの用語をつい並べてしまうことがあります。その場合は用語の意味や内容が正しく理解されているかどうか気を配りましょう。

さらに、受講者の年齢層などにも気を配ります。特に高齢者の方を対象に話す場合、ゆっくり話しかけるようにするなど、伝え方にも工夫することが大切です。

常に相手の立場で考えることを頭に置いておきましょう。

ドリル4

- ① 大きな会場で話をするときや、聞き手の目を見ると緊張してしまう場合、どこに視線を定めればよいでしょうか？考えてみましょう。
- ② 相手に目を合わせながら話すことによるメリット、また、目を合わせずに話すことにより相手にどのような印象を与えるか、思いつくことを書きだしてみましょう。
- ③ 感じの良い話し方とは、どのような話し方でしょうか。考えてみましょう。

【コラム】

～講座の現場から～

講師のプライベート情報を取り入れ、受講者と良好なコミュニケーションを図る

自治会やサロンなどの地域に密着した場所が舞台で、対象者が高齢者の場合、講師の生い立ちなどに関心がある主催者や受講者がいる場合があります。

ご自身のプライバシーに配慮した上で、たとえば、これまでの人生でその場所に関係がある場合（生まれも育ちもその市町村である場合）話せる範囲内で伝えることにより、受講者と親近感が生まれやすくなります。たとえば、関係がない場合であっても、「ここには一度遊びに来たことがあります」「この名産は〇〇のようですね」「自然が多くて良いところですね」など、話し始めのあいさつで付け加えることによって、会場内がなごみます。

また、ご家族に高齢者がいる場合も、言える範囲内で紹介すると「自分と同じくらいの年代の家族がいるんだ」という認識を持たれ、受講者の共感を得られやすくなります。

講座の導入時、自己紹介をするときに、受講者とのより良いコミュニケーションを図るよう工夫してみてください。

5. 理解を深めるために

この章では、聞き手の理解を深めるために、簡潔に話す、質問を投げかける、また、印象深く話すために聞き手の記憶にとどめるにはどうしたらよいのかなどについて考えます。

(1) 分かりやすく簡潔に話す

話がわかりにくい場合、まず、相手に聞いてもらえません。

たとえば、人前で話すことに慣れてない人がスピーチをする場合、頭が混乱して、何を話しているのかわからなくなる人をよく見かけます。人前で話をするということは、友人や親しい人との世間話や雑談などのおしゃべりとは異なります。また、原稿を丸暗記してひたすら話したとしても相手にはうまく伝わりません。

話すということには、

- ・ 聞き手に自分の意思を伝える
- ・ 必要な情報を正しく伝える
- ・ 聞き手とのコミュニケーションを図る

といった目的があります。つまり、聞き手に内容を理解してもらえよう「わかりやすく」「簡潔に」話すことが必要です。

わかりやすく話す

聞き手にわかりやすい話し方とは、話の内容が整理されている話し方です。

そのために関係を明確にします。

- ・ 全体の流れをはっきりさせる
- ・ 順序立てて話す
- ・ 聞き手にわかる言葉で話す
- ・ 時系列に従って話を整理する

これらを踏まえて話をまとめます。

簡潔に話す

簡潔な話とは、短い文章で要点をついている話のことです。

では、簡潔に話すためにはどうしたらよいでしょうか。次の点に気を配ります。

- ・ 話の無駄な部分を省き、自分が話すべき内容を絞り込む
- ・ センテンスを短くする
- ・ 話すキーワードを考えておく

講師として話をする場合は、レジュメなどを用意することがほとんどです。前述のポイントに従って、レジュメの中から、自分が話すべきポイントを絞り込み、事前に紙に書きだしておくなど整理しておきましょう。

(2) 質問を投げかける

聞き手の理解を深めるための方法のひとつに、質問をする方法があります。

問題を提起する

「□□の問題が今話題になっていますが、私は△△だと考えます。〇〇さん

「どう思いますか？」などと聞き手に強く印象づける方法です。聞き手にとって話し手の存在を身近に感じ、話に臨場感を持たせることができます。

確認する

「皆さんはいかがでしょう？」などと聞き手に確認をする方法です。一方的に話をするのではなく、話の途中で質問をすることで聞き手の思考が刺激され、集中力を維持することにもつながります。

回答を求める

「皆さんならどうしますか？」などと聞き手に具体的な回答を求める方法です。質問を投げかけることで緊張感が生まれ、話の内容を深く考えるよう促す効果があります。

「このケースはどのように考えたらよいでしょうか？（間を置く）そうですね、皆さんがお考えのとおり△△です」というように、回答を想定せずに質問を投げかける方法も効果的です。

質問は、話の内容を切り替える時や会場の雰囲気を変えたい時にも取り入れることができます。受講者の関心を講師に集める工夫を心がけましょう。

（3）繰り返しと要約

聞き手の理解を深める方法として、

「もう一度申し上げます」などと、話のポイントを繰り返して強調したり、区切りのよいところで「要するに～ということです」などと要約する方法があります。

繰り返しや要約をすることで講座の内容を印象づけることができ、受講者の理解を深めることができます。

聞き手に印象深く話すとは、話し手の感情がこもっているということです。いくら分かりやすく話したとしても、話し手の気持ちがこもっていなければ伝わり方が半減します。

ただし、あまり感情を込め過ぎないことも必要です。話し手の独りよがりになり、聞き手に違和感を抱かせてしまうことがあるからです。常に聞き手の感情に寄り添うように心がけましょう。

ドリル5

- ① 相手に伝わりづらい話し方とはどういった話し方でしょうか。考えてみましょう。
- ② あなたは、これまでに一度も会ったことのない人と駅で待ち合わせをすることになりました。あなたが今日着ている服やヘアスタイルなど、相手にわかりやすく伝えるように書いてみましょう。

6. 満足度を向上させるために

この章では、聞き手に満足して話を聞いてもらうために、私たちはどのような工夫をしたらよいのか、聞き手の満足度を上げるための方法について考えます。

(1) 話し方の悪い癖を除く

誰しも話し方には癖がありますが、例えば「えっと」「～ね」などの話し癖が、聞き手に伝わりにくい原因になっている場合があります。聞き手にとって話し方の癖は気になるものです。どんな印象を聞き手に与えているのか少なくとも自分の癖を把握しコントロールできるようにする必要があります。

自分の癖を知る方法として、2人1組でペアになってお互いに自己紹介をしあうなどして、自分の話し方を客観的に把握する、日常生活で自分自身をビデオで撮影し観察する方法、声を録音する方法などが挙げられます。

このように自分を客観的に観察する癖をつけ、伝えたいことがより相手に伝わりやすくなるようコントロールできる技術を身につけておきましょう。

(2) 一貫した話

話を聞いていて、ダラダラと繋がった話し方をする人がいます。

たとえば、「実は今日会場に来る前に乗ったバスが道路渋滞のため遅れてしまったのでそれで遅刻してしまいすみません」といった具合です。

このような場合は、

- ・文を短く区切って話す
- ・余分な接頭語や指示代名詞などを削る
- ・読点を使って読みやすくする

などの工夫をします。

前述の内容は、次のような表現で十分に意味が通じます。

「今日、道路渋滞によりバスが遅れ、遅刻しました。申し訳ありません。」

このように、文と文の繋がりに気をつけて、ひとつの文を短くするようにしましょう。

また、話し始めてから「そういえば」と横道にそれることはありませんか？聞き手側にしてみれば、さっきの話は何だったのだろうかとの疑問や混乱につながりかねません。

話すときには、予め伝えたいことをしっかり考え、聞き手に理解してもらえよう文と文の繋がりに気をつけながら、本論から脱線しないよう一貫性を持たせるよう心がけることが大切です。

(3) 時間を守る

講義を進めていて、与えられた時間内に話がまとめられずに予定時間をオーバーしてしまったという経験はありませんか？

んか？時間超過が気になり、最後は焦ってしまい話すべきことを話せないまま講義を終えてしまったという人もいるかもしれません。

なぜそのようなことが起こるのでしょうか。

時間を守れない原因としては、

- ・ 準備・練習不足
- ・ 扱う資料が多すぎる
- ・ 脱線や余談が長い
- ・ 話のポイントが整理されておらず、時間配分が把握できていないなどが考えられます。

時間どおりに講義を進められないと、せっかく話を聞いてくれている人や主催者に失礼に当たります。

また、終日の講義など、長時間にわたる場合は、休憩時間をこまめに入れるなど受講者への配慮も必要です。

講師として人前で話すことになったら、レジュメを基にあらかじめ講義の時間配分を決めておきましょう。不慣れな場合は、時間の目安に従って台本（シナリオ）を作成しておくとう安心です。

本番をイメージしてリハーサルを行うなど、事前の準備は怠らないようにしましょう。



時間は必ず守りましょう。事前にペース配分を決めておくことが大切です。

ドリル6

- ① 次の文章をわかりやすく伝えるようにしてください。

「あの一、じつは一、今朝わたしが乗っていた電車がですね、信号機故障で止まりまして一、どうしようかと思っただんですけど、それで遅刻をしまして、すみませんでした。」

- ② 5分ちょうどの話を作り、誰かに聞いてもらいましょう。その時に、話のタイトル・序論・本論・結論の内容が一致していてわかりやすかったか、尋ねてみましょう。

7. 緊張（あがり）に対処する

この章では、緊張（あがり）をコントロールし、克服するための方法について具体的に考えていきます。

（1）準備と練習

人前で話をするとき、誰でも緊張してあがってしまったことがあるはずです。あがってしまうと話の内容を忘れてしまったり、うまく声が出せなくなったりするなど、話そのものに悪い影響を及ぼします。

一方で、適度な緊張感、話し手の士気を高め、話し手の持っている能力を最大限発揮させる助けとなり、話に快活さをもたらすことさえあります。緊張は決して悪いことではありません。

ですから、わたしたちは「緊張しないこと」を目指すのではなく、むしろ「適度な緊張感を保つこと」や「緊張をふさわしいレベルにコントロールすること」を目標にします。

では、ふさわしくない緊張、つまり「あがり」の原因と対処法について考えてみましょう。そもそも、なぜ人前で話すと緊張するのでしょうか。

あがりの原因としては、人前で話す覚悟や経験、準備が不足していることなどが考えられます。また、自意識過剰になっている場合も考えられます。

まずは、人前で話すときは緊張してあがってしまうのは当然だと思い、対応策を考えましょう。

あがりを克服するためには、自信を持って話すことができるようになることが必要です。

そのためには、練習や経験を積むことが大前提です。たとえ頭の中で理解していたとしても実際に声を出して話してみなければ上達は難しいものです。まずは、本番を想定し、時間を計りながら話の組み立てを考えます。そして、何度も声に出して、自分の声を聞きながら一通りリハーサルをしましょう。本番をイメージしながら練習することにより、次第に当日の流れが頭に入っていきます。

このように、講義の準備と経験を重ねていくうちに、時間配分のコツを掴み、順序立てて話ができるようになります。時間はかかりますが、練習を繰り返すことで、人前で落ち着いて話ができるようになるでしょう。

（2）導入を工夫する

講師の経験が浅い人の場合は、まず講座の導入の部分でどのように話そうかというところばかりに気をとられ、結果として重要な話の内容を時間通りに進めら

れずに支離滅裂な内容になってしまいがちです。

そのような失敗を防ぐには、担当する講座の出だしを予め決めておくことが大切です。たとえば「本日講師を担当いたします〇〇と申します。今回は△△をテーマにお話しします…」など、話し始めるセリフを決めておけば、あとは講座の内容を起承転結に沿って考えていけばよいので、効率よく話を進めることができます。

また普段使い慣れていない言葉を並べてしまうと、しどろもどろになってしまいかえって緊張してしまうことも考えられます。伝える言葉はシンプルに分かりやすくすることも大切です。

(3) 受講者との良い関係を築くリラックス法を身につける

初めて訪れる場所で一人で講座を行う場合などは、誰しも孤独を感じてしまうことがあります。

このような孤独感に打ち勝つためには、ひとりでも多くの受講者の心を掴み、自ら受講者と良い関係を築くことが必要です。

また、大勢の前で話をする際、全員に聞いてもらおう、上手く話そうと意識するあまり、かえって緊張してしまうことがあります。

このような場合は、まずは落ち着いて

普段の1対1での会話のように、受講者ひとりひとりの目を順番に見て話すよう心掛けるのが効果的です。

緊張やあがりの対策に有効な手段としては、自分なりのリラックス方法を考えることも大切です。例えば、好きな音楽を聞いて気持ちを静めるなど、聴覚を通してリラックス効果を得る方法、自分の好きな色を身につけたり、大切な人の写真を持ち歩き本番前に見るなど、視覚からリラックスを得るなど、あなた独自の対処方法を見つけてみましょう。

ドリル7

- ① 人前で話すとき、緊張していながらも実力を発揮できる人がいます。それは、なぜでしょうか？
- ② 人前で話すとき、緊張しないようにするための方法として、どのようなことがあげられますか。思いつくままに書きだしてみましよう。

8. 困った聞き手への対応

この章では、否定的な反応、話を脱線させる、無関心な聞き手に対してどのような対応をすればよいのか、各ケースごとにその方法を考えます。

(1) 否定的な反応の聞き手への対応

人前で話すときは、対象者や会場などその場その場によって状況も違えば、聞き手も違います。毎回、時間通りスムーズに進行できるとも限りません。

聞き手からの質問に関しても同様です。人それぞれ考え方が違うのですから持っている意見もそれぞれ異なります。

あなたが講座を担当したとき、話しの途中であなたの話を遮って受講者が反論してきたとします。その場合、どのように対応したらよいのでしょうか。

受講者から反論された場合、はじめは戸惑いや焦りから、極度に緊張するかもしれません。自分の気持ちを理解してもらおうとか、受講者に落ち着いてもらおうと考える必要はありません。まずは、受講者の言い分をしっかりと受け止めます。

その場合、相手を見ながら相槌を打ち、明るい笑顔と共感を持って相手の言い分をすべて聞くように心がけます。このとき、途中で反論したり、相手を説得しよ

うとする必要はありません。受講者の話がある程度落ち着いたら、次に受講者の話の内容を声に出して確認しながら話を整理していきます。

ここで大切なのは、こちらが感情的にならないことです。聞き手の言い分に理解を示しつつ、誠実な対応を心がけます。

また、話し方としては、あなたは早口にならないように気をつけます。あくまでも相手のペースに臨機応変に対応します。あなたが落ち着いていることにより、相手も冷静になっていきます。

(2) 話を脱線させる聞き手への対応

講座を担当していて、相手が故意かどうかにかかわらず、話の内容とはかけ離れた質問、あるいは話の本論から大きく外れた論題を投げかけられることがあります。

まだ経験の浅い講師にとっては、どうしてよいか頭が真っ白になることがほとんどです。

このような場合には、まずは冷静に「話を戻しますが」と言ってから、元の話に戻します。さらに、長時間に渡り持論を展開する受講者の場合には、「その質問は今日の話に沿って言い換えると～ということになりますね」とこちらが質問の内容を要約して質問者に伝え、納得してもらおうという方法も有効です。さらに、



まずは相手の話をしっかり受け止めることが必要です

回答できる内容であれば、「その点につきましては、終了後に個人的にお答えいたしましょう。」と講義を終えてから対応するように調整します。

一方で、話の内容と関係のない質問の答えに困ってしまった場合には、無理に答えようとはせず、素直に「わかりかねます。勉強不足で申し訳ございません」と対応しても構いません。知ったかぶりをすることにより、さらに突っ込まれ、かえって自分を窮地に追い込む場合もあり得ます。どのような質問にも、真摯に対応する心がけが必要です。

対応のときに心掛けたい言葉遣いとして、「マジックフレーズ」など相手を尊重する言い回しを用いることによりこちらの意向を相手にやんわりと伝えることができます（26 ページ参照）。たとえば

「恐れ入りますが～」と付け加えて、円滑に解決へと導くようにします。

話し手のあなたは時間管理をしながら、会場全体の雰囲気を見つつ、講座を演出しているという気持ちで臨んでください。

（3）無関心な聞き手への対応

講座を進めていく中で、必ずしも受講者の全員が、あなたの話を聞いてくれるとは限りません。中には、話に関心を持たず、ずっと下を向いている、寝てしまっている、となりの人と無駄話をし始めるということもよくあることです。

講義はあなたと受講者との双方向で進められますから、会場全体の雰囲気はあなたと受講者の距離感により作りだされます。

あまりにも無関心である相手が、他の受講者に影響を及ぼすような場合はどの

ように対処したらよいのでしょうか？

まず、相手を聞く姿勢に持っていくことです。そのためには、声の大きさ、トーンを変えてみるなど話し方の工夫によって、相手の関心をこちらに向けなおします。

それでも、効果がなく、無関心である相手が、他の受講者に影響を及ぼすような場合は、前述のマジックフレーズを使って、「大変恐縮ですが、～していただけますか」のように命令形を依頼形にして相手に伝えます。

受講者に対応を求めるという行為は、慣れるまで行動に起こしづらいかもありません。ですが、あなたが受講者に届けたい強い思いがあれば、経験を積んでいくうちに乗り切ることができます。まずは焦らず、受講者に寄り添って、誠実に対応しましょう。

「マジックフレーズ」とは・・・

何かを相手に依頼するとき、「～してください」という命令形の表現や「出来ません」のような否定形の表現を柔らかく、相手をより尊重する言い回しにした言葉を「マジックフレーズ」と言います。

最初に「恐れ入りますが」「お手数ですが」「申し訳ございませんが」などのクッション言葉を入れることにより、強い内容でも相手に柔らかい印象を与え、コミュニケーションをスムーズに取ることができます。

● 命令形 → 依頼形

「～してください」

→ 「～していただけますか」

「～しないでください」

→ 「ご遠慮願えませんでしょうか」

● マジックフレーズ

「恐れ入りますが、恐縮ですが」

→ 「～していただけますか」

● 否定形 → 肯定形

「わかりません」 → 「わかりかねます」

「出来ません」 → 「出来かねます」

ドリル8

- ① 講座の途中で、会場の聴衆から講義内容に否定的ともとらえられる質問がありました。この場合、あなたなら質問者にどのように対応しますか？考えてみましょう。
- ② 講座を進めている中で、受講者から思いがけない意見が返ってきたとします。あなたならどのように対応しますか？
- ③ あなたが受講者に質問を投げかけたとします。そのとき、相手が、答えている途中で言葉につまり、話が途切れてしまいました。あなたならどのようにその場で対応しますか？考えてみましょう。

【コラム】

～講座の現場から～

自身の体験談を一方向的に話し始める受講者

高齢者向け悪質商法対策講座を担当したときのことです。

講義中に受講者 A さんが、「私は以前、こんな勧誘をされたのよ…」とご自身の消費者トラブルの体験談を一方向的に話し始めたことがありました。すると、時間が経過するにつれ、他の受講者がざわざわし始め、講座の流れが変わり始めました。

そこで、まず A さんの話に耳を傾け、話の内容を理解するように努めました。それまでは、A さんの話は確かに講座の趣旨に合った話だったのですが、講師だけに向けて話されていたため、会場全体に話の内容が伝わらず、他の受講者は退屈になってしまったのでしょ

う。一通り話を聞いた後、A さんの話を要約し、他の受講者にも伝えて共有したことで、その後の講座が滞りなく、無事に進行できました。

このように、講師はつねに全体の講座の流れを把握し、受講者全員に気を配り、想定外の展開にも冷静に対応することが大切です。また、講座の終了時間は厳守し、一人の受講者のみへの対応は長時間にならないよう気をつけます。

9. ドリルの解説

ワンポイントアドバイス

ドリル1の解説

- ① 話すときには必ず相手が存在します。まず、相手を認識することからはじめましょう。それもただ漠然とではなく、相手は誰か・どのようなことをあなたに求めているのか、などを具体的に認識し、準備をします。例えば、あなたが地元の公民館で高齢者向けの消費者教育講座を担当するとします。受講者は何を求めているのか、話の内容が専門用語ばかりになっていないか、相手にあわせて準備をしましょう。
- ② 服装や身だしなみは、TPO(Time(時)、Place(場所)、Occasion(場面))にあったものになるよう気を配ります。話をするときには、自分と相手以外にもさまざまな人や物、状況が存在します。したがって、話をする前には相手の状況をしっかり把握・認識しておくことはもちろんのこと、その周囲や環境を含めた全体を認識し、分析するようにしましょう。
- ③ 話すときには、話し方の癖にも気をつけます。「無くて七癖あって四十

八癖」と言いますが、誰しも癖はあります。話し方にもそれぞれに特徴があり、相手に不快な感情を抱かせようような話し方は避けたいものです。たとえば、「早口になる」「語尾がのびる」「一文が長い」「まわりくどい」などです。

解決策には以下の方法があります。

- 早口になる
→ 相手を意識し気持ちをこめて話す。
- 語尾がのびる
→ 伸ばさないように言葉の意味を考えて意識して話す。
- 一文が長い
→ 短く簡潔を心がける。
- まわりくどい
→ 伝えるポイントをおさえる

自分の声を録音したり、身近な人に聞いてもらうなど客観的に判断してもらうことも良い方法です。

ドリル2の解説

- ① 電話対応は声のみのコミュニケーションです。声だけで活気や感じの良さを伝える電話対応においても、聞き手に好印象を与えるために腹式呼吸法を活用します。あなたが話をするときは、息を口から吐くと同時

に口の奥を開くイメージで声を響かせて話します。逆に相手が話をしているときには鼻から息を吸います。日頃から腹式呼吸法を意識して話すようにしましょう。

② アイウエオ表を見ながら、母音の口の形を意識し、それぞれの音をゆっくり発音します。口や舌がどのように動いているのかを確かめ、音を出すときの感覚をつかみましょう。発音練習は毎日繰り返し練習することにより、半年ほどで滑舌が良くなってきます。

③ 滑舌を良くするために早口言葉を活用します。一音一音ははっきりと発音してください。慣れないうちは一音ずつ区切って発音します。慣れてきたら一息で繰り返し言ってみましょう。

早口言葉は、口を動かすことによって脳が活性化され、集中力の強化や老化防止にも役立つといわれています。高齢者向けセミナーなどを開催するときには、ワークに取り入れてみてもよいでしょう。

ドリル3の解説

① 話を聞いてもらうための演出法とし

て、「1. 抑揚」「2. 間」「3. 感情を込める」の3つの演出法があることを学びました。実際にこれらの演出を詩の朗読にあてはめていきます。はじめに詩を黙読し、内容を映像として頭に描きます。

次に、1～3を使って声に出して読んでみます。このとき、聞き手に伝えたいという思いを持つことができれば自然と気持ちを言葉にのせることが出来るようになります。演出のポイントはメリハリをつける方法にあります。何度も声に出して練習してみましょう。

② まず、「何を強調したらよいのか」を考えましょう。

強調する方法としては、

1. 強調したい部分を強く話す
2. 強調したい部分をゆっくり話す
3. 強調したい部分の前に間をとる
4. 強調したい部分のアクセントに高低差をつける

などがあります。

ここではまず、「山田さんとの約束は今週金曜日に変更になりました」の例文を文節にわけます。

「山田さんとの 約束は
今週金曜日に 変更になりました」

次に、強調したい順番に並べます。

「今週金曜日→山田さん→変更になった→約束」

従って、
「山田さん（強調）との
打合せは（間をあける）
今週金曜日（ゆっくり）に
変更になりました（高低差をつける）」
となります。

ドリル4の解説

- ① 視線を一点に定める場合は、一番後ろの席に座っている人の頭上あたり、会場後方の壁を見るように話します。そうすることで、受講者の顔が見えなくなり、話し手も落ち着いて話すことができます。慣れてきたら、次第に聞き手とアイコンタクトをとって語りかけるようにしましょう。
- ② 相手に目を合わせて穏やかに語りかけることによって、相手に安心感を与え、あなた自身も話しやすくなります。もし、相手があなたに目を向けずにずっと話しをしていたらどのように思いますか？「無視されている」あるいは「失礼だ」と不快感を示すかもしれません。目は口ほどにものを言うと言いますが、相手の目を見て話すメリットは意外に大きい

ものなのです。

- ③ 感じの良い話し方は、声や言葉に気をつけるだけでは十分ではありません。話すときの表情も大切です。笑声（エゴエ）とって、笑顔の表情で口角を上げて発声することにより、聞き手との良好な人間関係を築きやすくなります。また、相手への思いやり、感謝の気持ち、前向きな言葉を使うなどプラスのイメージを取り入れることも聞き手へ信頼や好意などを伝えるのに有効です。

ドリル5の解説

- ① 聞いていて分かりにくい話し方には、「話している人が何が必要かを把握していない」、「説明不足」、「話が次々に飛んでいる」などがあります。あなたが話し手の立場で登壇するときは、まず相手の必要としている情報だけを話すように心がけてください。また、自分が知っている事実と意見を区別して話すことも必要です。本章で述べた「聞き手への質問の投げかけ」や「ポイントの要約」「繰り返し」のほかにも、話の順序である「起承転結」の流れを明確にすることも話を分かりやすくするコツです。

- ② 相手へわかりやすく簡潔に伝えるための練習です。物事を正確に相手に伝えるためには、言葉で理路整然と話すことが大切です。耳からだけの情報で、容姿や服装などを頭の中で映像として想像できるよう、容姿や服装、持ち物の色や形などできるだけ詳しく具体的に説明できるようにします。

良い例

身長は○センチで、少しぽっちりしています。ヘアスタイルはロング、髪は黒いです。白いニットのセーターに赤と黒のチェック柄のスカートを着ています。バッグは茶色で右から肩にかけています。

悪い例

身長は○センチ位で、髪はどちらかという短いほうです。セーターとスカートを着ていて、茶色のバッグを持っています。

説明した内容を誰かに聞いてもらったリ録音するなどして、きちんと伝わっているか確認してみましょう。

ドリル6の解説

- ① 簡潔な文章にするためには、まず文と文のつながりに注意しながら文章を分けて短くします。余分な指示代

名詞（「それ」「あれ」）などは削り、読点を使って読みやすくします。

「今朝、電車が信号機故障で止まり遅刻をしました。すみません。」

ちなみに、一文の長さの目安としては、文章にして約40～60字程度にします。

- ② 「I プランニング技術」で学んだことに従い、序論、本論、結論の構成が統一されているか、わかりやすい内容かどうか確認します。構成が固まったら、時間配分を考えます。ちなみに、通常プレゼンテーション資料1枚につき、所要時間は2～3分が適当と言われています。内容によっては、加筆や削除も検討しながら準備をするのが良いでしょう。

ドリル7の解説

- ① 世界的に名高い歌手や演奏家でも、舞台上で毎回緊張する人はたくさんいます。彼らが緊張しながらも実力を発揮できるのは、相当数の練習量と仕事に対する強い覚悟があるからです。積み重ねてきたことへの自信は、人前に出ることをほどよい緊張感としてプラスに変えていきます。よく、人前で緊張

して力が出なくなると言われますが、それは緊張のせいではなく、緊張を恐れて失敗すると自分で思い込んでいるからなのです。

② 緊張してしまったときは、少しでも落ち着いて話せるよう、次のことを覚えておくとよいでしょう。

- ・ 本番前にゆっくり深呼吸をしましょう。全身に力を入れてから一気に脱力する方法を繰り返し、身体の緊張をほどいてみましょう。
- ・ ゆったりとした動作を心がけ、自分のペースを取り戻しましょう。
- ・ 誰でも緊張するものだとして認識して、心を落ち着かせましょう。
- ・ 「なんとかなる」「大丈夫」と自分に言い聞かせ、不安を静めて開き直すことも大切です。
- ・ 受講者の中の一人に、気持ちを込めて伝えるように話してみましょう。
- ・ 受講者の中に、自分の話を受け入れて聞いてくれている人を見つけてみましょう。
- ・ 本番前、手のひらに「人」と3回書いて飲み込むなど、自分にとってのお守りを持ってみましょう。

ドリル8の解説

① 否定的な意見が出てきた場合でも、講座を円滑に進めるためには流れを変えないよう工夫する必要があります。相手に敬意を表しながら、意見を一通り聞いた後で、「ご意見ありがとうございます。その点につきましては、講座終了後にご説明します。後でわたしのところにお越し願えますでしょうか？」などと、講座の流れの妨げにならないようにしましょう。

② 自分が思っていたこととは違う意見が返ってきた場合は、その受講者の意見を元に話を展開しましょう。必ず受講者を尊重し、「それは面白い意見ですね。どうしてそのように思われたのですか？」などと意見を受け入れながら話を膨らませて講座を続けるのもひとつの方法です。慣れるには時間がかかるかもしれませんが、様々な受講者の話を踏まえながら講座を進行するよう努めましょう。

③ 質問した相手の話が途切れた場合、無理に話を続けさせようとする必要はありません。まずは黙って見守ります。もし話がまとまらずに終わってしまったとしても、最初の発言を講師が受け止めて展開するなど、落ち着いて対応するようにしましょう。

消費者教育講師養成テキスト 制作検討ワーキンググループ

(敬称略)

メンバー

早野 木の美	消費生活専門相談員
浜田 節子	フリーアナウンサー
坂根 裕子	消費生活アドバイザー
柿野 成美	公益財団法人消費者教育支援センター 総括主任研究員
奥西 麻衣子	同センター 研究員

消費者教育講師養成テキスト

平成27年3月

発行 山口県環境生活部県民生活課
〒753-8501 山口市滝町1-1
TEL:083-933-2608 FAX:083-933-2629

制作 公益財団法人 消費者教育支援センター
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14 全国婦人会館3階
TEL:03-5466-7341 FAX:03-5466-2051