

「伝える力」を鍛える②

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

今回は、考えた事柄をわかりやすく相手に伝えていくために必要な「説明力」についてご紹介します。説明力というと「話し上手」とイメージされる方も少なくないと思いますが、必ずしもそうではありません。言葉で思いを伝えるということは、そのなかにある話し手の思い（主旨）がきちんと聞き手に伝わることはもちろん、聞き手が思い（主旨）について考え、応えていくための素材となっていかなければなりません。

そのためには、内容の構成や伝えるべきポイントをきちんと整理してから説明することが大切です。整理する際に気を付けるポイントについて考えてみます。

例

A先輩「さっきのよくなかったよね。連絡帳の意味わかる？ クラ担に教わった？」

B先輩「保育指針にも書いてあるけれど、子どもの発達過程等に応じた適切な生活リズムを作っていくために、連絡帳には、保育園と家庭双方が生活の様子や気づいたことを書いて交換します。家庭との信頼関係を築くものだから、渡す時の態度についてはクラス担当とよく話しあってみてね」

これは、ある保育所で、保護者に言葉がけなしに連絡帳を渡していた新卒の新人職員に対して、2人の先輩職員がかけた言葉です。「なぜ言葉がけをする必要があるのか」という

視点から説明の構成を考えるとともに、伝えるべきポイントを整理していく必要があります。

A先輩は、①主語がない、②要点が曖昧、③専門用語（略語）を使っているところに問題があります。説明の導入部分で伝えるべき事柄の主旨を明らかにすると同時に、その背景や問題点を要点立てて説明していきます（図）。専門用語（略語）を多用することは一見効率的に思われがちですが、経験も知識も浅い新人職員は、用語に気を取られて事柄の本質を理解することなく時間だけが経過してしまうということもありますので、わかりやすい言葉を選び伝えていくようにしましょう。

B先輩の言葉は一見とても丁寧に説明しているようにも思えますが、あらゆる情報を使って説明しようとしています。事柄を正確に伝えたいという思いからだとわかるのですが、情報をちりばめ過ぎてしまうと、一番大事な部分がよくわからなくなってしまうことがあります。A先輩同様に主旨と構成を整えてから、添える情報を選んでいくようにしましょう。あわせて、事柄の背景にある「新人職員を育てる」という点も意識すると、話し方や言葉の選び方も相手の心情に配慮したものとなってきます。

ご紹介したポイントを踏まえ、先ほどの事例はこのように

説明してみました。

【概要】「言葉がけなしに連絡帳を渡すのはよくないよ。なぜ言葉がけが必要か話しますね」

【背景】「連絡帳は子どもの成長を育むために必要な情報を、保育所と家庭が共有するためのものです」

【問題】「子どもの1日の様子や気づいたことなどをできるだけ記入しているけれど、文字だけでは十分に伝えきれないこともあります」

【現状】「文字では足りない部分を補うために、言葉がけを積極的に行っています。保護者との信頼を築くきっかけとなるだけでなく、保護者の子育てに対する不安を和らげることにもつながっています」

【まとめ】「言葉がけを意識しながら連絡帳を渡すことができるよう、クラス担当の先生と相談してみてください」

* * *

聞き手が思い（主旨）を理解し、言葉や行動に結びつく説明ができるよう、しっかりと「伝える力」を鍛えていきましょう。

