



相手の反応を見て「入れ替え」「言い換え」をしよう

話し方に加え、話の内容にまで配慮できるようになると、より洗練された話し上手になれる。例えば、状況に応じて話の内容を入れ替えることで、限られた時間内に伝えたいことを相手に把握してもらえ。また、言葉を言い換えることで、聞き手が余計な疑問を持つことを防げる。

話の入れ替えですべてを伝える

話の内容を入れ替える必要があるのは、「話している最中に、ユーザーから立て続けに質問が出てきたとき」と、ケンブリッジ・テクノロジー・パートナーズの佐藤慎哉氏（ア

ソシエイトディレクター）は説明する。「順番にこだわると、話したいことを話せずに終わってしまう」（佐藤氏）状況になりかねないからだ。

例えば、ユーザーに不具合の「現象」「原因」「対策」の順で説明しようとしたら、原因の説明で質問が相次いだ。そのときは「原因の説明に終始して、対策を話せなくなってしまうため、先に対策を説明する」と佐藤氏は語る（図B左）。

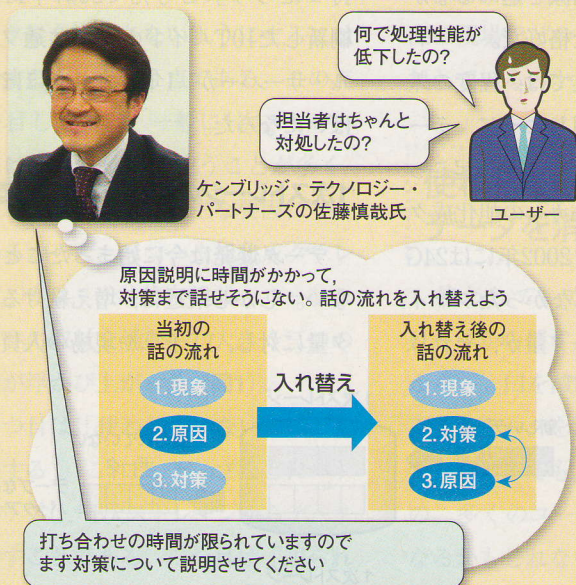
言い換えの対象は専門用語

言葉の言い換えで気をつけたいのは、ITエンジニアが日常的に使う

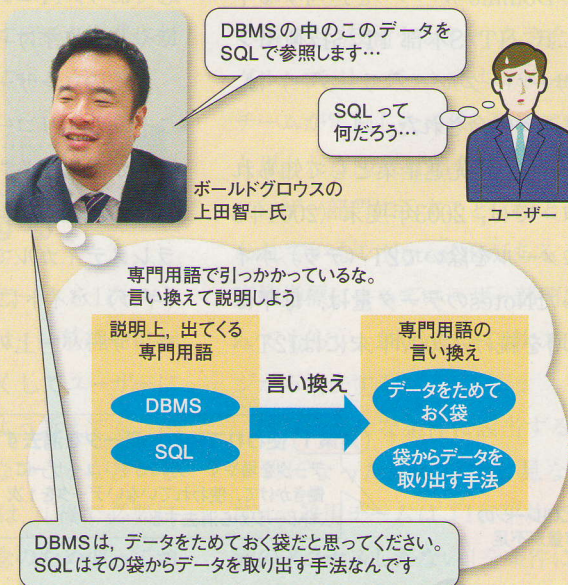
専門用語だ。ボールドグロウスの上田智一氏（代表取締役社長）は「ユーザーへの説明時に、専門用語を言い換えずに使ってしまうと、いくら説明しても、伝わらないことが多い」と指摘する。

上田氏はあるプロジェクトで、仕様についてユーザーに説明したところ、説明の中で使ったDBMSやSQLという専門用語でユーザーの理解がつかずいているのに気付いた。その際、「DBMSはデータをためておく袋」「SQLはその袋からデータを取り出す手法」と言い換えたところ、理解が得られたという（図B右）。

不具合の説明における「入れ替え」の例



処理の説明における「言い換え」の例



図B 話している最中に有効な入れ替えや言い換えの実践例

ケンブリッジ・テクノロジー・パートナーズの佐藤慎哉氏は、会話の流れに応じて、当初考えていた話の流れを入れ替えている。また、ボールドグロウスの上田智一氏のように、ITに不慣れなユーザーには専門用語を言い換えて説明するのが有効だ

「話の途中で、こちらから切り出してしまうと、相手の話したいことが途切れてしまう。そこで、相手の話が終わってから、メモの内容を話すように

心がけている」と小関氏は説明する。

ただし、相手と反対の意見を話し出すときには、「おっしゃることはよく分かります」と、まず相手の話を受け

止めたことを伝えよう。この後に切り出すようにすると、「自分の意見に耳を傾けてもらいやすくなる」（エレメンツリンクの蓮見氏）。

SYS