

飯島賢二の『恐縮ですが...一言コラム』

第 334 回 上手な「説明」の仕方～4つのポイント

2009.10.18

毎日のように色々な人と出会い、沢山の話をしたり説明を聞いたり...それが自分の仕事だと思っている。人の話を聞くと言うことは大切だと思っているので、一生懸命人の「説明」を聞くのだが、良くわからないという場面を、最近、何度となく体験する。自分自身の理解力が不足しているかもしれないが、どうも、それだけではすまないような気がしている。

「説明」とは、相手に「分からせる」ことを目的としたコミュニケーションである。近ごろ、その必要性が急上昇している。その第一の理由は、高度テクノロジー社会の今日、難解な専門語や外来語が氾濫していることである。やたら平気でこれらの単語が飛び交っている。聞く方はやっぱり半分以上は解らず仕舞いで、終わった後の脱力感に苛(さいな)まれる。

そして第二の理由として、人々に「説明」への要求が高まり、「情報公開」や「説明責任」が叫ばれている。不祥事を起こしながら説明が後手に回り、企業イメージが一気に失墜した例は多い。従ってなおさら、「説明」をキチンとしなければならぬ状況にある。

しからば、どうすれば分かりやすく、相手に理解してもらえる「説明」ができるかだろうか？4つの視点で考えてみた。

【自分ではなく、相手を尺度に説明する】

専門家や研究者などが自分にだけ分かる話をしたら、相手には何のことも不明の説明になる。説明は相手の理解度を確かめるところからスタートすべきである。だから極力、専門用語、業界用語、略語、流行(はやり)言葉、カタカナ語等々は避けるべきである。特に法律家、IT関係者、再生支援・金融支援の指導者達、「こんな言葉すら知らないのか」と言う、相手を見下した感情は、言葉と態度で伝わってくる。慇懃無礼(いんぎんぶれい)といわざるを得ない。

【一度にあれもこれも盛り込まない】

人間の理解力は説明の量に反比例して低下する。詳しい説明＝分かりやすい説明とは限らない。色々なことをいっぺんにいわれると、結果殆んどインプットされない場合がある。「一時に一事」を心がけ、理解できたかどうか、相手の反応を確認しつつ説明すると良いかもしれない。説明不足もそうだが、説明過剰は、相手の理解度の確認をしないために起こるのである。枝葉末節まで説明されると、一体一番言いたかったのは何か...ボケてしまうのである。

【先に全体像を示して、次に部分の説明に移る】

まず、全体の枠組みを理解させ、次に部分と部分の関係を分からせる。細かな詳細部分から話が始まると、個々の「木」しか見えず、「林」や「森」を理解することが出来ないだろう。手法や方法論を延々と聞かされ、最後にその目的を知らされ、完全に目指すベクトルが違っていたとすれば、なんと馬鹿げた時間の消費だろうか。最初から全体像を示し、論理的に説明されれば、お互いに納得しやすいムードが出来上がるはずである。

【難しい内容はかみ砕き、身近な事例や例え話で具体的に表現する】

例えば、無味乾燥な数字も、「1550kl(キロリットル)」と言うより「小学校のプール5つ分」と言えば分かりやすい。「1億円は1万円のピン札で1m、だから1兆円は1万円札を縦に重ねると、10kmにもなる」「ひょ～、1兆円って、すっ、すっごい額なんだ!」となる。

優れた「説明」は、相手を思いやってこそ出来ることだ。だからこそ、人を動かす力がある。即ち「説得力」を持つと信じている。このことを念頭において、話をするよう努める次第である。