



## 名古屋市内9法人会合同講演会

# 声と言葉の力 ～あなたも話し上手になれる～

きちんと相手の心に届ける

「コミュニケーションは言葉と言葉のキャッチボールに例えられます。キャッチボールをするとき、幼稚園児と親、またはピッチャーとキャッチャーがボールを投げあうのでは、距離もスピードも違います。「おめでとうー」の一言でも、自分の気持ちを言葉というボールに乗せて相手の心のミットに投げ入れるには、相手との関係やどんなシチュエーションで言うかで変わってくるのです。

「コミュニケーション能力がある人」というのは、ボキャブラリーが豊富とか表現力が豊かというよりも、相手に気持ちを届けようという想い、相手への思いやり、人間力のある人なのです。毎年秋に文化庁が日常使われている諺・日常語を「どちらが正しい意味ですか？」と年代別にアンケートをとっていますが、「情けは人のためならず」など、年代によって解釈が全く違う言葉が多々あります。例えば「ヤバイ」という言葉も、私たちの世代は「危険だ」「危ない」ときに使用しますが、若者は誉め言葉で使います。

自分の常識の言葉でボールを投げて、相手によっては違った意味で受け取る可能性があることを分かった上で、相手に分かる言葉で言っている人が、コミュニケーション能力がある人なのです。

伝えることは難しい

「高い建物」というのは何階建てだと思いついてかっ住んでいる地域や働いている場所によって、その答えは違ってきます。東京都内でも、60階という人もいれば、郊外では10階と答える人などまちまちです。つまり、簡単な言葉でもその解釈は違ってくるのです。正確に伝えるには、具体的に誰もが同じイメージを持てるように言わなければなりません。

TBSのアナウンススクールで12年半程教えていました。プロのアナウンサーを目指す予備校みたいなどころです。その授業の中で、最寄駅から自宅までの道順を言葉だけで説明し、聞いている生徒はその道順の地図を描くという授業をやりました。説明後に本人が白板に正しい地図を描き、私たちが言葉を聞いただけで描いた地図と比べます。するとかなり違っていることがありました。正確に自分が意図した言葉の中身を、同じように相手に伝えるのは本当に難しいのです。

同じセクションで同じ仕事をしている仲間なら伝わるかもしれないけれど、違うセクションでは理解できないとか、同年代なら分かることでも年齢が離れていると意味不明ということがあります。自分が誰に話しているのか、話している相手を知ることが、ボキャブラリーとか表現力ではなくて相手への思いやりなのです。

リラックスしているときの声を知る

言葉のボールは「声の力」があって屈みます。声は声帯で出ます。声帯は筋肉だから鍛えれば声は強くなると言われますが、声帯は薄い膜で、その周りに筋肉があります。その膜が振動して声が出るのです。声帯の厚み、水分量は個人差があります。さらに筋肉の質も違います。声を共鳴させる体の構造、例えば胸板の厚さや口の中の広さなど骨格でも声の響きは変わってきます。人の肉體構造が全く同じ人がいないということは、全く同じ声の人は存在しないということです。

自分の声はたった一つの命と同じ、自分の素晴らしい声に誇り・自信を持ってください。その声で、自分が考えたり感じたこと、聞きたいことを言葉のボールにして相手の心のミットに投げる。それがコミュニケーションです。その言葉を受けた相手も同じように言葉を投げ返して「コミュニケーションが続くのです」。

普段、私たちは、言葉にきちんと気持ちを込めていたら、言葉の中身に合った首域の声を自然に出しています。

体がリラックスしているときの声、自分のベースの声を知っていると、緊張する場面で話すと、ベースの声で話し始めると緊張しないで済みます。ベースの声をゼロとします。そこから、感情やシチュエーションによって、首の高低、強弱、明暗



## 吉川美代子氏

キャスター／アナウンサー  
京都産業大学現代社会学部客員教授



長短など組み合わせると、自然とそれにあつた声が出てくるのです。首域の中では、ゼロの声からマイナス10になったりプラス40になったりします。ゼロの状態の声をどうやって知るか。喜怒哀楽が入るとそれにあつた声になってしまつたので、何も考えずに、身体の緊張もない状態で声を出してみます。冷え切つた身体で温泉に浸かつたり、温かいお茶をいただくときに出る「ふうっ」とか「はあー」の声がゼロの声です。その時の高さで自分の名前を言ってみます。それがゼロの声です。その声の高さや響きを覚えてください。大事なスピーチをしなければいけない、職務で何か発表しなければいけないなど、緊張すると高めの声になり、睡がたまつたり声がかすれたりしますが、ゼロの声の高さを分かっている人、「これに近づけ」という第一声がいっつも声で出せます。

共感力や思いやりで  
コミュニケーション

嘘偽りのない心からの言葉で話すと、相手の心を揺さぶることができます。

例えば、お亡くなりになった、横田めぐみさんのお父様がお元気だったころ、記者会見などでお話しされている姿をニュースなどでご覧になったかと思えます。やや癖のある話し方で声も聴きやすいとは言えませんでした。それでも私たちはその話に集中します。それは、「めぐみ

絶対に帰ってきてくれ」「めぐみに会いたい」「返せ！」という魂の叫びだからです。人の心を動かすのは、心からの言葉なのです。

営業マンで優秀な方は、立て板に水のごとくクライアントに話すのではなく、クライアントの気持ちに沿って自社の商品の説明ができる力がある人だと思えます。伝わっていないと思うと、更に詳しい説明ができる。それが優秀な営業マンやビジネスマンだと思います。自分の言葉のボールを相手の心のミットに投げたと思つても、きちんと受け取ってもらえているかが感じられるかどうか。大事なことは相手への思いやりであり、相手の気持ちを汲む力です。

人間には、共感力があります。相手が嬉しいようにしていれば、こちらも嬉しい。相手の感情をくむ力があるのです。だから、話しているときに相手が不満なのか、分かっているのか、不愉快そうなら話題を変えたりフォローできるのです。

共感力のない人は、なんで分らないのだと反対に相手を非難してしまいます。「コミュニケーションが上手な人は共感力が非常にある人です」。

コロナ禍によって3年間、本来共感力が育つべき子ども時代、小学校・中学校の大事なときに、マスクをして目しか相手の表情が見えず、しかもあまり喋らないとなると共感力は育ちませんでした。



赤ちゃんは、お母さんのお腹の中にいるときから聴力が育っていて、お母さんの声や、お母さんに話しかけている周りの声も聞いているのです。産まれて目が開くと表情と共に声を聞いて相手の表情とか声の表情から何かを感じているのです。そして、情緒豊かに育っていくのです。

でも今、若いママたちは電車の中で赤ちゃんが泣くと、抱いて泣き止ませるのではなく、タブレットの動画を見せたりしています。これでは共感力や情緒が育ちませんから、これから先、凄く心配です。

### アンガーマネジメントと「わかりましたか？」

これから先、若者や子どもたちに共感力のある人が少なくなると思った方がいいです。若い人に大事な仕事を頼んだり教えるときには、自分の若いときの説明で分かると思わず、言葉の常識が違うんだと思って、相手の反応を見ながら説明してください。ただ、共感力や情緒がない人は、顔の表情も乏しいので、ある程度説明したところで「わかりましたか？」と質問した方がいいです。

優秀な営業マンはクライアントに商品の説明をするとき、「ここまでで何かご質問ありますか？」と聞いて話を進めていきます。

今、パワハラが問題になっています。私たちの年代は叱られて育ちましたが、今の若者は、怒っているのではなく叱っているつもりでも、ハラスメントだと受け取ります。

若い人たちに注意をしたり叱るときにはアンガーマネジメントを忘れないように。怒りをどうコントロールするかがポイントです。例えば、部下が失敗したとき「ダメだろう!!何やってん

だ!」と怒りたくなくても、「イチ、ニー、サン」と心の中で3秒待つ。二度とこういう失敗をしないように注意するわけですが、でも最初に怒りをぶつけてしまうと、相手はその怒りの感情だけを受け止め、次の言葉を理解しようとする気持ちをシャットダウンしてしまいます。ましてや叱られ慣れてない人の多くは、強い言葉を投げられただけで「怖い!」と心を閉ざしてしまいます。ですからアンガーマネジメントで気持ちを落ち着かせ、なぜかという注意をしているのかをきちんと説明することが大事なのです。

ちょっとしたミスで「ダメじゃないか」と普通に言っただけに辞めてしまう新入社員。それはこれからの時代の課題で、「コミュニケーション」には、より繊細に気を遣わなければいけなくなると思います。

### 聴衆の中に味方を見つける

ある程度の人数の前で話すときは、一人ひとり受け止め方や理解の速度が違うことが多いので、そういうときは「聴衆の中に味方を見つける」といいです。

「こんにちは」「資料をご覧ください」と言ったとき、こちらの顔を見て嬉しそうに頷いてくれる人、すぐに手元の資料を見てくれる人、自分が出した言葉に反応が速そうな人を、自分の独断と偏見で構わないので、味方になってくれる人を見つけてください。

「次はこうです、次は…」とメリハリをつけて話して、特に重要なとき、心配なとき、伝わったかな? 言い方がマズかったかな? と思ったときに、味方と思った人の方を見て「皆さま、お分かりになりましたか?」と言って、いい反応ならば安心できます。

### 生きた言葉で話そう

大事な場面になるほど事前に原稿を作成しがちですが、そのときに注意しなければならぬことがあります。推敲した文章を印刷したり清書して、その原稿を手にして、いざスピーチや発表となると、原稿を間違わないように読もうという意識がどうしても先にきてしまう。すると原稿の文字を音に変換することに必死になり、生きた言葉ではなく、単なる音の連なりになってしまいます。生きた言葉とは、自分も相手も話の内容が生きて生きと脳裏に浮かぶことです。

企業を経営されている方は、朝礼とかリモートで社員に話すとき、あまりにも準備し過ぎてきれいな言葉で話すのではなく、「これだけは聞けよ!」これだけは言いたい!」ことを生き生きとした言葉で語れるかが大切と想ってください。

私はTBSでは長年にわたり、報道畑でニュースキャスター、解説委員やコメンテーターを務め定年退職しました。その後、フリーアナウンサーとして、バラエティーなどにも出演するようになり、食レポをしたこともありです。その時の経験ですが、食べたときに本当に美味しいときは、味とか食感とかの表現を考える前に、まず第一声で「美味しい!」と声や表情に出るものです。美味しくない時に限って、とりあえずの説明が先に出ています。

インタビューのときでも、相手の仕事に興味を持っていろいろ話を聴きたいという気持ちがあれば、目を輝かせていろいろなことを質問できます。その気持ちは相手にも伝わります。あるアナウンサーは、質問をして相手が「まあいろいろ」と答えたら、「そうですか」とすぐ次の質問をし始めたのです。「いろいろって何です

か?」と聴けば会話が弾むし内容も濃くなりまります。相手も興味をもって質問されたら真剣に答えられます。

相手の言葉のボールをきちんと受け取ってコミュニケーションする。そしてきちんと投げ返す。そうすると自分の言葉が伝わりやすくなると思います。

日常生活で自分の言葉を正確に自分の意図どおりに相手に届けることができるようになると、地域社会や家庭でも組織の中でも、スムーズな意思の疎通ができるようになると思います。どうぞ自分の声と言葉を使ったコミュニケーションを、恐れずにとどろかせていただければと思います。

この記事は令和6年1月26日(金)の講演を要約したものです。

文責 公益社団法人 名古屋西法人会

どんなプロも、限られた時間の中で用意したことは、例えば10個あるとすると10個全部言い切るのには難しい。8個言えたら大成功です。7個言えたとき、聞いた方は聞いたことの7割、聞いた人は半分くらいの理解度だったりします。

ですから、自分がこの場でどうしても言いたいことはこれだと自分の中で優先順位をはっきりつけておくことです。10個のうち3個はどんなことがあっても覚えてほしいなら、優先順位をつけて話をすると言いたくありません。しかも大事なことの前に「サア」皆さま、これから話すことが一番大事です」とみんなの注目を集めるように言ったり、大事なことは何度も繰り返し言う方法が採れます。自分が分かっているのと全部同じ比重で言ってしまうと、覚えてほしいのはどれなのか、言いたいことは何なのかを自分の中でちゃんと理解しておいてください。

