



第7033号

2020年7月30日(木)

## 心に響かない伝え方

言の葉OFFICEかのん代表 川邊 暁美

### ◆トップの情報発信、何が違うのか

コロナ禍に関連して、首相や大臣をはじめ、知事や市長、専門家などの発言が連日メディアで報道されている。その発信内容や話し方、外見の印象などは、テレワークの導入でオンラインでの自身の伝え方やカメラ写りが気になっているビジネスパーソンにとって参考になり、ときには反面教師にもなっているようだ。

たとえば、感染者数や感染防止対策など同じような内容の情報を発信しても、何一つ伝わってこないトップもいれば、受け手が納得できる話し方をするトップもいる。

一体何が違うのか。心に響かない、信頼を得られない伝え方とはどういうものか、話のスタンス、話し方、話の構成、言葉の選び方、表情などを比較してみた。

### ◆「主語がない」のは責任の所在不明

最も不信の念を抱くのは、自分がどういう立場で、今なぜこのことを発表するのか、誰に対しての発信なのか、それによって受け手に何を理解してどう行動してほしいのか、何を根拠に語っているのかを整理できないまま、話している会見だ。

そういう会見は概して「話の主語がない」。主語がない、即ち、話の軸足が定まっていないため、責任の所在が明らかではない言い逃れ感、他人事感が漂う。具体的ではなく、何をどの程度まで、どういう形で、などが曖昧で中味がないことが多い。と同時に、話し手の存在感を薄めてしまう。

また、「項目が最初に示されず、聞き手に話の展開、前後関係が見えない」話は、聞く気にならない。ことの一部始終を自分の段取り通りに話しても、蚊取り線香式(渦巻の外から中心に徐々にたどり着く)の回りくどい話し方に付き合うほど聞き手は辛抱強くない。重要なことだから最後まで聞くはずだ、話したことは全て伝わるはずだと思ってはいけない。

「私からの報告は2点あります。まず、1点目は～についてです。これは一言で言うと～ということです。2点目は～ということです。具体的には～にいつまでに取り組みます」と、話の項目と概要をコンパクトに最初に示すことで、ニュースでこの部分だけ放送されても誤解なく伝わる。

### ◆マスクをしているからこそ必要なこと

メディアに露出の多い首長はこのことを常に実践しており、かつ、オリジナルのわかりやすいフレーズを用い、フリップで視覚的に示すなど効果的な見せ方や報道される際の見出しも念頭に置いている。

ただし、キャッチーな言葉を使っても声や表情に覇気がないと発信力も半減する。アクリル板やシートを設置しているケースが増え、マスクを外しての会見が増えたが、マスクをしている場合は声がかぐもり、滑舌も悪くなりがちだ。そんな状況で「間を取らずに一本調子で読み上げる」のは避けたい。

マスクの注意点をもう一つ、表情に意識が行き届かず、口角が下がり、視線もどことなく精気がなくなってしまう。「マスクの下は笑顔です」というプレートを店頭などでよく見かけるが、マスクをしているからこそ、見えている部分で安心や信頼を与えられるよう、口角を上げ、目ヂカラも意識してほしい。目線と言え、カメラだけ意識しても共感・信頼は得られない。カメラではなく、目の前のマスコミでもなく、カメラの向こうにいる国民、都道府県民に語る気持ちを忘れないでほしいと思う。

(かわべ・あけみ)

◆監修◆ 内外情勢調査会

◆委託編集◆ 時事総合研究所

〒104-8178 東京都中央区銀座5-15-8 TEL: 03-6800-1111(代表)

この記事に関する問い合わせは、時事総研(03-3546-2384)まで

本稿の一切の情報について、無断転載・複写をお断りします。©時事通信社 2003