

会議やプレゼンで差がつく！

伝える話し方 テクニック

職場の心理カウンセラー あおい



■はじめに

会社の仕事では、一対一での会話だけでなく、**多くの人の前で話をしなければならない場面**がありますよね。

ところが、普段の会話は問題なくできても、
「複数の相手に話をするのが苦手」
という方はとても多いです。

会議やプレゼンで、
「伝えたいことを伝えられなかった」という
経験をした方も少なくないと思います。

**実は、複数の聞き手に話す場面では、
一対一とは違った工夫やテクニックが
必要になります。**

聞き手の関心や集中力はバラバラですし、場の空気も読みづらいので、ただ話すだけではなかなか十分に伝わらないことが多いです。

そこで、このマニュアルでは、

複数の聞き手に対して

効果的に話すテクニックを解説しています。

- ・ 聞き手の注意を引きつける工夫
- ・ 伝わりやすい説明の仕方
- ・ 質問や反応への対応のポイント

こうしたテクニックを身につければ、人前で話すことが苦手な方でも、自信を持って分かりやすく伝えられるようになります。

ぜひ本マニュアルを参考にいただき、
多くの聞き手を前にしても
安心して自信を持って話せるようになって
いただければ幸いです。

職場の心理カウンセラー あおい

■ もくじ

＜第一章＞

複数の聞き手に話すのが難しい5つの理由

- (1) 聞き手の関心が多様 7
- (2) 聞き手の注意力が散漫になる 9
- (3) 聞き手の態度が消極的 12
- (4) 聞き手の感情が抑圧される 14
- (5) 見当違いの発言や、筋違いの反発 16

＜第二章＞

複数の聞き手に伝えるための7つのテクニック

- (1) 最初に話の方向性を示す 22
- (2) 具体例を挙げて説明する 27
- (3) 質問をして聞き手の思考を促す 31

- (4) 聞き手から質問が出るように促す 36
- (5) 聞き手からの質問に丁寧に対応する 41
- (6) 質問の意図をよく確かめてから答える 45
- (7) 内容を繰り返して、最後に要約する 48

<第一章> 複数の聞き手に話すのが難しい 5つの理由



まず初めに、
複数の聞き手に向かって話をするのが
なぜ難しいのか？

一対一でのコミュニケーションと比べて、
どこが難しいのか確認したいと思います。

一対一でする会話に比べて、
複数の聞き手に話をするのが難しいのには
以下の5つの理由が挙げられます。

① 聞き手の関心が多様

会議やプレゼン、研修での講義など
聞き手が複数人いる場面では、
発言者は参加者全体に向かって
話をしなければなりません。

一対一の会話であれば、
相手の関心を惹き付けるために

その人のニーズに合わせて話題を選んだり、話を組み立てたりすることができですが、

**聞き手が複数人いると、
全員に共通する関心に
アピールしなければなりません。**

話す内容も、全員が理解できるものでなければなりませんから、
一対一での会話に比べると、
だいぶ限定されてしまいます。

もちろん、特定の相手に話すやり方で
複数の聞き手全体に話しかけてしまうことも
できますが、

そのやり方で話をして
関心を引くことができるのは一部だけで、

残りの大半の聞き手には
逃げられてしまうことになってしまいます。

このように、複数の聞き手に話をする場合は、
聞き手の関心が多様なため
全員に共通する関心に向けて
アプローチする必要があります。

それゆえ、話の内容や組み立て方が、
一対一での会話に比べて
限定されてしまうという難しさがあります。

② 聞き手の注意力が散漫になる

一対一での会話に比べて、
聞き手の人数が多いと、
一人ひとりの注意力が散漫になりやすい

傾向があります。

これは、ご自身の学生時代を
思い浮かべてもらえれば、
誰でもよくお分かりいただけると思いますが、

**マンツーマンでの授業に比べて、
大人数の生徒がいる講義では
どうしても気が抜けて、注意力が散漫になって
しまいがちですね。**

聞き手が自分の他にたくさんいれば、
大事な話を聞き逃したとしても、
後で誰かに聞けばいいですし、

講師が質問しても、
きっと他の誰かが答えるだろうと思って
真剣に話を聞いていなかったりします。

学生時代の授業を例に挙げましたが、
これは会社での会議やプレゼン、
研修での講義などでも同じです。

一対一での話し合いなら、
聞き手は会話のやり取りをする
唯一の相手ですから、
話を集中して聞く必要がありますが、

聞き手が複数人いる状況だと、
「自分は聞き手の中の一人に過ぎない」
という意識が
どうしても生まれてしまいます。

その結果、聞き手一人ひとりの注意力が
散漫になって、
話し手との距離が離れてしまいます。

③ 聞き手の態度が消極的

聞き手の人数が多ければ多いほど、
聞き手の態度はどうしても受動的になりやすい
傾向があります。

一対一での会話と違って、
会議やプレゼン、講義などでは
話し手と聞き手の立場が
明確に分かれているので、

聞き手が自分の考えを述べる場面は
とても少ないですね。

また、たとえ話し手から意見や質問を
促されたとしても、

集団の場では周囲の視線が気になり、
「間違ったことを言ったらどうしよう」
という思いがより強くなるので、

**一対一での会話と比べると、
聞き手が発言する機会は圧倒的に
減ってしまいます。**

このように聞き手の人数が多いと、
聞き手は自分の考えや疑問について
発言する機会が
極端に少なくなってしまうですが、

これは聞き手が話し手の話を理解する上で
とても大きな障害となります。

というのも、人が新しい事柄を
理解しようとする時には、

その新しい事柄を
自分の言葉で言い表す必要があるのですが、
その機会が失われてしまうからです。

このように、聞き手の人数が多い場面では、
聞き手は受動的で
自ら発言する機会が少なくなるため、

一対一での会話に比べて、
話し手の考えを理解しづらくなります。

④ 聞き手の感情が抑圧される

上記の説明の通り、
聞き手の人数が多い場面では
聞き手は自分の意見を発言する機会が

減ってしまいがちですが、

それによって、聞き手の感情が
発散される機会が少なくなり、
溜め込まれていってしまうという
デメリットもあります。

どういうことかと言うと、
一対一での会話の場面なら、

聞き手は、相手が話している内容を
確認したくなったり、
疑問に思う点があったり、
自分の意見を言いたくなったりした時に、

その場ですぐに発言して
疑問を解決しやすい状況にあります。

人数が多いと、

聞き手は自由に発言しづらい状況にあるため、
次第にモヤモヤと発散されない感情が鬱積して、
集中力が乱されてしまうのです。

そうなってしまうと、
一対一での会話の時のように
話し手の言うことを集中して理解するのは
難しくなります。

⑤ 見当違いの発言や、筋違いの反発

聞き手の人数が多いと、
聞き手の態度が消極的になって
発言する機会が減ってしまうという
問題点を挙げましたが、

その逆のパターンに悩まされるケースもあります。

たとえば、聞き手の一人が
意見や質問があるということで
手を挙げたのに、

本題とは関係のないトンチンカンな話や
個人的な話をし始めてしまうということが
たまにあります。

そうすると、たとえ見当違いな発言であっても、
話し手としては参加者の声を
無視するわけにはいかず、
時間を取って対応することになりますが、

そうやって、
見当違いな発言に対応している間に、

**他の聞き手の関心が一斉に
よそに向いてしまったりします。**

また、集団の中にと、
自己顕示欲が高まり、自分自身を目立たせて、
周りから注目される目的で発言をする人が
一定数います。

本題とは関係なく
話し手に噛み付いてくる場合は、

周りに多くの参加者がいる安心感から
気が大きくなっていて、
権威に反発することで
自分を目立たせたいという心理が窺えます。

**こういった見当違いの発言をする人や
筋違いの反発をする人が**

参加者の中にいたりすると、

話のペースが乱され、

聞き手に理解してもらうのが難しくなります。

<第二章>

複数の聞き手に伝えるための 7つのテクニック



こうして見てきた通り
一対一での会話に比べると、

複数の聞き手に話をする場合には
いくつかの障害があるため、
聞き手に話を理解してもらうのが
難しくなります。

したがって、
会議やプレゼンで意見を述べたり、
研修で複数の参加者に向かって
講義をするようなケースでは、

一対一でのやり取りのように
上手く自分の主張を
伝えられなくなりますし、

話し手と聞き手の気持ち
通じ合う度合が低くなることを
心得ておく必要があります。

けれども、
複数の聞き手に話をする場合でも、
コミュニケーションの質を高める方法は
あります。

基本的なコミュニケーションの取り方が
一対一で会話をする場合と
大きく変わるわけではありませんが、

少し工夫をすることで
効果を高めることができます。

複数の聞き手に話をする際には、
以下の7つのポイントに留意して
話をするようにしましょう。

① 最初に話の方向性を示す

複数の聞き手に向かって話をする際には、
まず初めに、話の方向性を
相手に示すようにしましょう。

話し手がすぐに本題について話をせず、
本題が必要とされる背景や、
重要である根拠や理由から話を始めることは
意外と多かたたりしますが、

そうすると、聞き手は、
これからどんな話が始まるのか
さっぱり分からないまま、
その根拠だけを聞かされることになります。

これは聞き手にとって、
とてもストレスのかかる状況です。

話し手が何を言いたいのか
目的がハッキリしない中で、
先の見えない話を聞きつづけるのは、

脳にかかる負荷が大きく、
集中力を保つことが難しくなるからです。

**最初に大まかにでも話の目的が示されていれば、
根拠の部分の話が長く続いても
何のためにその話をしているのかが分かるので、
格段に理解しやすくなります。**

たとえば、
新しい勤怠管理システムの導入を
提案するために社内会議を開くとしたら、

この時にやってはいけないのは、

「リモートワークの社員の勤務時間を
会社が把握できない」

「最近、不正打刻が疑われる従業員が
多く見られる」

「シフト勤務の残業時間の集計や給与計算に
ミスが多発している」など

新しい勤怠管理システムを導入した方が良い
理由から話してしまうことです。

それよりも、新しい勤怠管理システムが
どんなものをまず説明し、

なぜ導入した方が良いのか
理由を話すようにした方が、
聞き手はスムーズに内容を理解できます。

もちろん上記の例でも、
会議の議題が初めから明らかで、

すべての聞き手が
話の方向性を掴んでいるのであれば、
いきなり根拠から話し始めても問題ありません。

けれども、そうではなく、
白紙の状態の相手に話をする場合は、

あらかじめ話の方向性を示さないと
聞き手は話がどう展開していくか分からず、
フラストレーションを感じるようになります。

こうした聞き手が感じている
フラストレーションは、

聞き手の人数が多くなってくると
話し手はなかなかそれに
気づけなかったりします。

ですので、会議や講義などで
複数の聞き手に向かって話をするような
場合は特に、

冒頭でこれから話す内容をかいつまんで説明し、
聞き手全員に対して
話の方向性を示すようにしましょう。

② 具体例を挙げて説明する

「十人十色」と言いますが、
複数の人を相手に話をする時には、

**聞き手は一人ひとり違う解釈をするという
前提で話をすることが大切です。**

話すことに夢中になっていると、
自分が話していることを
聞き手はちゃんと分かってくれていると
思い込んでしまって、

つい聞き手が誤解して受け取る可能性を
忘れてしまいがちですが、
それで話を進めてしまうのは危険なことです。

話し手の側が、
聞き手がちゃんと理解してくれていると
思うのと同様に、

**聞き手の側も
自分は正しく理解できていると思っているので**

誤解が生じていることに
お互いに気づきづらいからです。

それでも、一対一での会話なら、
相手の反応を見たりして
誤解が生じていることに気づける可能性が
ありますが、

聞き手が大勢いると
そういうわけにはいきません。

その場にいる聞き手の一人ひとりが、
実はそれぞれまったく違った解釈を
しているにも関わらず、

そのことに気づかず
話を進めていってしまう可能性があります。

これでは、複数の聞き手に向かって話をする意味がなくなってしまうですね。

聞き手の中にこうした複数の解釈が出てくるのを防ぐためには、具体的な例を示すことです。

たとえば、上司は部下に対して「余分な経費を切り詰めろ」と言うのではなく、

余分な経費とは何なのか、具体的な例を挙げて示さなければなりません。

具体例を挙げながら話を進めるようにすれば、聞き手に話を誤解されて、複数の解釈が生まれてしまう可能性を低くすることができます。

③ 質問をして聞き手の思考を促す

こちらの話す内容を正しく理解してもらうには、
聞き手の一人ひとりに、
自分の頭を働かせて
思考してもらわなければなりません。

ですが、先ほどお話したように
会議や講義のような、
参加者がたくさんいる場面では
聞き手はどうしても消極的になりがちなので、

彼ら彼女らが自主的に
頭を働かせて考えてくれることは
あまり期待できません。

したがって、話し手の方から

聞き手が頭を働かせて思考するように
促す必要があります。

では、聞き手の思考を促すには
具体的にどうしたら良いのでしょうか？

人は質問をされると
自然と思考を開始しますので、

聞き手の思考を促して、
こちらが話した内容について考えるように
仕向けるには、
質問をするのが効果的です。

いま話したことについて質問すれば、
聞き手はそれに答えるために
こちらが話した内容について考えざるを
得なくなりますよね。

ですので、
ある程度ボリュームのある話をする際には、

**話の途中で定期的に質問をして、
その都度、聞き手の思考を促すように
すると良いです。**

とはいえ、いくら質問するのが
効果的だと言っても、

参加者の人数が多い会議や講義などでは、
聞き手にイチイチ質問するのが
難しい場合もあります。

そういった場合は、
話し手が、聞き手に向かって
質問を投げかけておいて、

自分で答えてしまうのでも構いません。

たとえば、話し手が、

「これらのデータから、
どんなことが推測できるでしょうか？」

と聞き手に質問を投げかけて、

少し間を置いて
聞き手に考えさせる時間を与えてから、
話し手自身が答えを言って
話を進めるわけです。

もちろん、質問をして
聞き手に答えてもらう方が効果的なのは
言うまでもありませんが、

こんなふうに
質問に自分で答えてしまうやり方でも
聞き手の思考を活発にさせる効果が
ありますので、

参加者の人数が多い時や、
時間的な制約がある時など
聞き手に質問に答えてもらうのが
難しい場合には、

質問を投げかけて
自分で答えるスタイルを取ると良いでしょう。

このように、質問をすることは、
聞き手の思考を促すのに
とても効果的な方法です。

ですので、話のプランを練る時には、

聞き手に投げかける質問もよく考えて
プランの中にしっかりと組み入れて作るように
しましょう。

④ 聞き手から質問が出るように促す

話をしている最中に、
聞き手から質問が出るのは
話し手の話に関心があるというサインであり、

いま聞いた話を自分の頭で
考えようとしている表れと言えます。

ですので、聞き手から質問が出るのは
とても好ましい状況ですが、
ただ待っているだけでは
聞き手はなかなか質問してくれません。

質問をしてもらうには、
聞き手に対して
積極的に質問を促さなくてはなりません。

とはいえ、会議や講義のような
多くの参加者がいる場面で、
聞き手の側から質問をするのは
とても勇気の要ることですね。

「質問をしたら
話し手はどんな反応をするだろうか？」

「周りの参加者から
どんなふうに思われるだろうか？」

そんなふうに不安に思って、
質問するのを躊躇する人は多いと思います。

では、どうしたら会議や講義のような場面でも聞き手が質問してくれるようになるのでしょうか？

**まず大切なのは、
質問がいつでも大歓迎であることを、
聞き手に分かってもらうことです。**

聞き手は質問することに不安を感じていますから、その不安を払拭させるような声掛けをするのです。

たとえば、話を始める前に、

**「不明点や疑問点があったら、
その場で気軽に質問してください」と**

参加者全員に向かって伝えれば、
聞き手はだいたい質問しやすくなるはずです。

もちろん、そうすることによって、
聞き手から話の途中で質問されたりして
話の腰を折られてしまうことが
あるかもしれません。

けれども、
聞き手の方から質問してもらうことには、
そうしたデメリットを補って余りある
メリットがあります。

まず、そもそも質問は、
疑問に思った時にしないと忘れてしまいますし、

疑問に思ったタイミングで質問をして、

すぐに答えが返ってきた方が
聞き手の頭の中に内容が定着しやすくなります。

そして、質問が出れば、
同じような疑問を持っていた
他の参加者にとっても
理解の助けになる場合がありますし、

その後、周りの他の参加者にも
質問がしやすい雰囲気広がるという
メリットもあります。

このように、
聞き手から質問してもらうことには
とても大きなメリットがありますので、

話を始める際には、

質問がいつでも大歓迎であることを

聞き手に示すようにすると良いでしょう。

⑤ 聞き手からの質問に丁寧に対応する

聞き手が質問をしてくれたら、
質問してくれたことに対して
感謝の言葉を述べて、

「面白い」「鋭い」などと、
質問内容を褒めるようにしましょう。

ジャーナリストの池上彰さんが
ニュースを解説するテレビ番組などで
司会をしていて、

出演者のタレントさんが質問すると
「いい質問ですね～」と答えたりしますが、

ちょうどあんな感じです。

もちろん、あれはテレビ番組なので
タレントさんの質問はすべて台本通りの
「仕込み」なのでしょうが、
実際に質問を褒めることはとても大切です。

褒められて不快な気持ちになる人はいませんし、
それを見た他の参加者も
「自分も質問してみようかな」と
思うかもしれません。

**ですので、誰が質問をしてきたら、
必ずその質問を褒めるようにしましょう。**

もちろん、中には本題とあまり関係のない
トンチンカンな質問をしてくる人も
いるかもしれません。

けれども、

本題と直接関係ない質問だからといって、

聞き流したり、軽んじたり、

疎んじたりするなど、

無下な対応をするのはやめましょう。

そういった対応をしてしまうと、

質問をした人は

当然フラストレーションが溜まり、

「話など聞くものか」という気分になります。

そして、下手をすると、仕返しのつもりで
こちらの発言に噛み付いて来たりするようになっ
てしまうかもしれません。

また、他の参加者も

本題と無関係なことを言うてしまうのを恐れて、
「うかつに質問できないな」という
雰囲気になってしまいます。

ですので、
本題と関係のない質問が出てきたとしても
無下な対応をしてあしらったりせず、

ある程度は許容して、
しっかりと丁寧に対応すべきです。

それで無関係な話が長くなってしまって、
他の聞き手の関心を繋ぎ留められなくなると
思った場合は、

会場の都合で時間的な制約があるとか、
後で個別に対応しますなどと言いつけて、
話を本題に戻すようにすると良いでしょう。

このように、聞き手から質問が出た場合には、
内容の良し悪しに関わらず、
とりあえずその質問を褒め、
丁寧に対応することが大切です。

⑥ 質問の意図をよく確かめてから答える

本題と関係のある質問が出た場合でも、
それに対して話し手が
「待ってました」とばかりに早合点して
答えてしまうのは危険です。

話し手には常に自分の話を伝えたいという
意識があるので、

つつい聞き手から出た質問を

自分に都合良く解釈して、
自分の伝えたいことを答えてしまうことが
あります。

しかし、本当は他のことを
聞いたつもりだったのに、
話し手に自信満々に答えられてしまうと、

聞き手はそれ以上質問することができなくなり、
ガッカリしたり、欲求不満を
感じるようになります。

また、参加者の中で
質問者と同じ疑問を抱いていた人も
同時に落胆させてしまうことになります。

こうした状況にならないようにするためには、
質問者の意図をしっかりと理解する

必要があります。

たとえば、聞き手が質問をしてきたら、
すぐに答えるのではなく、

質問された内容を要約して、
「あなたの聞きたいことは
こういうことですね？」と
確認するのはとても良い方法です。

そうすることで、
質問者の意図をしっかりと理解してから
正確に答えることができますし、

質問にしっかりと注意を払って、
丁寧に回答したいという意思を
表すことにもなります。

また、回答をした後は

「この説明で答えになっていますか？」と
質問者に尋ねるようにすると良いでしょう。

そうすれば、

回答に満足できなかった場合でも、
聞き手は気楽に質問し直すことができます。

このように聞き手から質問をもらった場合は、
質問の意図をしっかりと理解してから
回答するようにし、

相手が回答に納得できたかどうかを
確認することが大切です。

⑦ 内容を繰り返して、最後に要約する

私たちの理解力には限りがあり、
話を一回聞いただけで
すべてを理解することはできません。

と言うよりも、実際のところ、
一度話を聞いただけで本当に理解できるのは
話全体の中のごく一部だったりします。

したがって、
聞き手の頭に話の内容を定着させるには、
伝えたい内容を何度も繰り返し話すことが
大切です。

特に広い部屋での会議や講義のような場面で
参加者が多数いる場合は、

聞き手の集中力は散漫になって
話を聞き逃しがちですから、

何度も繰り返し伝えることは
極めて重要になります。

とはいえ、
同じ話をまったく同じ言葉で繰り返しても、

聞き手は
「また同じこと言ってるな」と思って
より集中力が散漫になってしまいます。

ですので、同じ話を繰り返す場合は、
同じ内容を違う言葉で表現するようにしたり、
自分の経験談を交えて話すようにしたり、

それまでに話した内容と関連付けて
話すようにしたりして

単調にならないように

工夫をする必要があります。

こうして単調にならないように
工夫しながら反復すれば、

聞き手の集中力を切らしてしまう心配なく
伝えたい内容を理解してもらえらるようにな
りますし、

最後にそれまでの話を要約すれば
さらにもう一度、
伝えたい内容を繰り返すことができます。

同じ内容を何度も繰り返し話すのは
煩わしいですし、時間がもったいないと
感じるかもしれませんが、

人間が何かを学習するのに
反復は欠かせないプロセスです。

したがって、
複数の聞き手に向かって話をする場合は特に、
繰り返しや要約を話に取り入れるように
しましょう。

以上、
複数の聞き手に話をする際のコツについて
お話ししてきました。

一対一での会話に比べて、
複数の聞き手に向かって話をするのには
それ特有の難しさがあります。

けれども、上記で紹介した
7つのポイントに留意して話をすれば、
聞き手に自分の考えを理解してもらうことは

十分可能です。

会議やプレゼン、研修での講義など
複数の人たちに向かって話をする際には、
このマニュアルを繰り返し読んで
しっかり準備をして臨むようにしてください。

■最後に

会議やプレゼンの場は、
多くの人に自分の考えや成果を伝える
大切な機会です。

しかし、人前で話すことに苦手意識があると、
せっかくの準備や努力が十分に伝わらず、
悔しい思いをすることもあります。

大切なのは「完璧に話すこと」ではなく、
自分の言いたいことを
相手に分かりやすく届けることです。

そのためには、聞き手を意識した工夫や、
小さなテクニックの積み重ねが欠かせません。

このマニュアルで紹介した方法を実践すれば、
人前で話す不安は少しずつ和らぎ、
会議やプレゼンでも自信を持って
臨めるようになります。

ぜひここで学んだ内容を日々の仕事に活かし、
職場で「伝わる人」として
信頼を得ていただければ幸いです。

職場の心理カウンセラー あおい



■ 巻末のご案内

本マニュアルを最後までお読みいただき、
ありがとうございました。

ここで紹介したテクニックを実践するだけでも、
会議やプレゼンでの伝わり方は
大きく変わっていくはずです。

とはいえ、それでも、

「自分の発表になると緊張してしまう」

「しどろもどろになって、長く話してしまう」

そんな悩みを感じることも
あるかもしれません。

そのような時には、私が行っている
「オンライン相談」をご利用ください。

20 年間の人事経験と
心理カウンセラーとしての知識をもとに、
あなたの状況に合わせた具体的なサポートを
させていただきます。

詳細は下記のページからご覧いただけます。

<https://x.gd/CD+3L>

大切な場面で力を発揮できるように、
一人で悩みを抱え込まず、
必要な時はどうぞお気軽にご相談ください。