

《理事長のコーナー&プレゼン最前線》

(プレゼンの連載記事・・・その6)

ダイナミック・プレゼンテーション (シリーズの6)

プレゼン後の質疑応答のコツは残心にあり

1、はじめに

①プレゼンは最後が勝負です。それは残心があるかないかです。

聴き手からの質問に、おかしな対応や答え方をした為に、せっかく上手くいったプレゼンの評価を台無しにしてしまう場合があります。

プレゼンの上手な人は、最後に行われる質疑応答のコツをおさえています。しっかり質問をとり、しっかりお答えして、清々しい余韻を残して終えることでプレゼンは締まるのです。(最後の締めには勝負所がある・・・武道の残心に通じます；最終章に記述)

学会発表時の質疑応答では、想定される質問への答えを事前にしっかり準備してかかる事です。私は既に40年以上も経っているのに忘れることのできない、苦々しい思い出があります。大学院での研究成果をある化学学会で発表したのですが、質疑応答の時、タジタジになってしまいました。

如何に本体の発表がうまくいっても最後の質疑応答に失敗すれば、聴衆にすべて失敗だったとの印象を残し兼ねません。

②喋るより喋らせよ。

人と話している時、自分が喋っている時間を「私の時間」と言います。また相手が喋っている時間を「あなたの時間」と言います。

コミュニケーションを良くし、人間関係を良くするコツは「私の時間」を極力抑えて、「あなたの時間」を多くすることです。

プレゼンテーションでも底に流れる基本的な考え方は同じです。主なる客は聞き手なのです。間違ってもプレゼンターが主役だなんて勘違いしてはいけません。自分の発表で世に伝えたいものを聞き手に評価してもらい、何らかの形で取り上げて頂く、結局は聞き手にアクションを起こして頂くのです。

人(話し手)と人(聞き手)との心の橋(ラポール)は、くどさで崩れます。
清々しい、薫風(5月の花の香りを運ぶそよ風)の人が、受け入れられるのです。

アメリカの精神分析医であり、交流分析(TA)の開発者であるエリック・バーン氏の次の言葉は、実に本質を突いていると思います。

「本来、人は自分のことを語りたいもので、それを他人に真剣に聞いてもらいたいと思っている。それは単なる気晴らしどころか、生きてゆくために食事以上に大切な欲求なのである。」

話すことは食事以上に強い欲求だとは、私も思いもよらなかった事ですが、実は、1980年代にニューヨークに滞在した時にこの実感を深めました。当時、ニューヨークには、相手の話をただひたすらに聞くだけで、時間給いくらとお金を請求し、大儲けをしている人がいたのです。

いわゆるコーチングのコーチの様なもの、なんて言ったら、コーチに叱られるかも知れませんが、そのような商売が成立する意味合いが分かるような気がします。

③ 自慢話はやめよう。

もてる男ともてない男の差は何でしょうか？

大概もてない男は口下手か、または喋り過ぎです。両極端なのです。

そして、最も嫌われる人は、喋り過ぎで、しかも「自慢話ばかりする人」と相場が決まっています。

一方、もてる男は、無駄口が少なく、かつ「相手の話を親身になって聞いてくれる人」です。コミュニケーションに成功するコツは、自分が20%、相手に80%位喋らせるのです。次の章で、この2:8の法則に触れます。つまり、聞き役に徹する事が異性にもてるコツということになりましょうか。

講師をはじめプレゼンターは、喋ってなんぼですが・・・、喋りすぎの人は大概嫌われ、ましてや自慢話しの過ぎる人は外され、リピートがきません。一回で飽きられてしまうのです。

特に著名な知人や会社名を羅列して、“こんな有名人を知っている、こんな立派な会社が私を講師として起用してくれている。”と自慢するのは危険です。立派な肩書やキャリアを持っている人程、自己紹介も控えめで簡素なものです。

大概、有名な人は本などの著作を持っていますから、そのプロフィールを読めば一目瞭然なのです。受講生や聞き役は、知らないふりをしてしっかり事前に講師やプレゼンターの品定めをしているものです。(インターネットの時代です、講師名を入れ

ばすぐに調べられます。)

研修や講演のスタート時に、これでもかこれでもかと、(結婚式の祝辞のように、歯の浮くような)講師のプロフィールの紹介があったり、長々と自己紹介をする人がいますが、聞き役からすれば、ウンザリするだけです。

2、聞き手に好印象を与える『質問のとり方』

講演やプレゼンテーションでは、基本的にはプレゼンターがほとんどの時間を喋りに使ってしまいます。

聞き手は黙って聞いていますが、心の底では演者の発言に対して“そうだよな、その通りだよとか、そんなことあるもんかとか、私にしゃべらせてみろ、貴方よりよっぽどうまいよ”なんて思っているのです。

そうなんです、同意したり反論したりしているのです。

ですから、プレゼンテーションの途中とか最後に質問タイムを設けることは、とても大切なことなのです。聞き手にたまった鬱憤を解き放してあげるようなものです。

そして、聴き手に喋ってもらうことは、演者と聞き手の間の心の橋(ラポール)を作る上でとても効果的です。

ほんとうに自信のあるプレゼンターは、適宜に質問を受け双方向のいわば「対話」の場面を演出します。時には予想外の質問が飛び出すこともあるでしょう。自分で答えられないような質問には、聴き手の中で分かっている人に答えてもらえば良いのです。

時には質問者に逆質問したら良いのです。「貴方ならどうしますか?どう考えますか?」大概の質問者はご自身の解をもっているものです。それがプレゼンターの口から発信されるのを確認したいのです。

「やっぱりそうだった。私だって同じアイデアを持っていたんだ!」と自惚れの念を抱くはずです。

そのような聞き役を頼りにする、プレゼンターの態度に対して、一般の聞き役は馬鹿にしたり、優越感を抱くでしょうか? いいえ!私はそうは思いません。むしろ逆に、プレゼンターの、聞き手を巻き込んでゆく姿に、心の余裕とその器の大きさを感じ取るでしょう。逆に自信のないプレゼンターは、質問に脅え、タイムコントロールに翻弄される傾向があります。

そして、答えを代弁して頂いた時忘れてならないのは、その答えを心から褒め感謝することです。「なんて素晴らしいアイデアでしょう！」と。

そして、もしプレゼンターの質問に対して予想外の答えが返ってきた場合、けして相手の答えを否定してはいけません。相手の話やアイデアを自分の感覚や価値観で評価しないことです。

世の中は十人十色なのですから・・・。

最後に、聞き手に好印象を与える『質問のとり方・質問力』を5つにまとめますと以下ようになります。

- ① 質問者には、必ず手を挙げていただきます。
- ② 特に海外では、「Nice Question!」といって質問者に感謝の念を表します。質問することで会場の雰囲気をよくしてくれる事に感謝するのです。日本人である私達もそれにならって、質問者に感謝の一言を言うべきです。
- ③ 取った質問に対する答えはできるだけ短く、まずは聞かれたことにだけに答えます。
- ④ 私の回答に満足されましたか？と確認します。
- ⑤ 否定的な質問やいじわるな質問に対しても平常心を忘れないことです。微笑みを忘れずに応対したいものです。

3、名プレゼンターの質問のテクニック

人というものは、事実より言葉に反応します。

できるだけ相手を肯定する言葉を使うと好いでしょう。

質問するときは、二三歩前を出て、微笑をもってアイコンタクトをします。

コミュニケーションのすべては微笑から始まるといっても過言ではないでしょう。

コミュニケーションでは、話す内容以外に態度や視線、顔つきそしてスマイルといった視覚に訴えるような要素が大変重要なのです。

質問を取りに行く時の前後移動には、ザリガニテクニックを！

貴方は子供の頃、田圃のあぜや沼地でザリガニ釣りをやったことがありますか？

ザリガニは、餌を取りに隠れ家から出てくるときは、警戒しながらユックリとユックリと出てきますね。

一旦えさを掴んだり、危険を感じたときは、一気にスバヤク隠れ家に下がりますね。

あれをまねると大変効果的です。質問を取るために(聴衆側に)出る時はユックリと、下がる時はスバヤク・キビキビとさがります！

これが私が名づけた「ザリガニテクニック」です。

この逆をやってみなさい！間違いなく噴飯物で、苦笑を買うでしょう。

見るからに恰好が悪く、聴き手に違和感を与え馬鹿にされます。
質問を取る時、二三步前進して受けるしぐさは、積極性と聴衆を大切にしているという態度が伝わります。



質問はザリガニテクニックで受ける

最後に、上手な質問のテクニックを5つにまとめますと以下のようになります。

- ① 質問を受けるときは二三步前進して、左右の掌を上に向けて、質問を掌の上に載せて頂くイメージをします。片手でも両手を出しても好いでしょう。両手で取り上げると尚更丁寧な感じになります。間違っても人差し指で質問者を指さしてはいけません。
- ② 質問を受けているときは、質問者の目を見る。そして真剣に受け止めます。眼の玉を見ないで額を見るのがコツです。相手は威圧感を感じません。
- ③ 質問内容を自分の言葉で言い直すこと。(復唱；バックトラッキングと言います)
- ④ 質問の答えは質問者にではなく、全員を見て、全員に答えるようにします。
(全員を巻き込んで一体感を作ります)
- ⑤ 最後に自分の主張に関連付け、主張ポイントの正しさを明らかにします。

4、名プレゼンターの聴き方のテクニック

答えの準備で頭が一杯で、聴いているふりだけをしている人がいます。人の脳は一度に二つの作業ができないようになっています。ましてや、聴きながら答えを準備することは至難の業なのです。ですから、聴くときは100%聴くことに集中すべきです。話す段になったら話せば良いのです。

聴き方のテクニックとしては、「相手の話を要約しながら聴く」事です。

そして時々「復唱；バックトラッキング」してあげることです。

「今までのところでは、1に・・・、2に・・・3に・・・をお話なさったのですね」と復唱してあげれば、この人は真剣に聴いてくれていると感激するでしょう。

そうすれば、相手が聴き手に回った時には、その恩返しとしてしっかりと聴くに徹してくれるはず。聴いているときは、聴いていますよというメッセージをボディランゲージで伝えます。メッセージを目に、手つきに、顔、そして声に出して伝えます。

5、名プレゼンターのメモの取り方のテクニック

メモを取ることで、話の理解を深めるのではなく、記録することを最大の目的にしている人を見かけます。旅行先で見物をしないで写真ばかり撮っている人に似ています。

メモなんてものは忘れないためにキーになる重要な言葉だけを残しておけば良いのではないのでしょうか？

最近流行になりつつある、マインドマップの手法を取り入れるのもお勧めです。マインドマップは、USのトニーブザン氏が開発した知識の整理術です。これについては、「知識の整理術」という題で別の機会にご紹介したいと思います。メモは、あくまでも付随的、補助的な作業と心得るべきです。

マインドマップもそうなのですが、必要以上にこる人がいますが、考えものです。話を聞く際のメモは、あくまでも話の要点や重要な細部と思われるところを書き留めたり、質問事項の整理のためにするべきです。

いずれにせよ、人と話す時は、うなずき、あいづち、アイコンタクト質問のテクニックを駆使し、真剣に聞き、メモはあくまでも補助と考えたほうが良いでしょう。

6、おわりに

名プレゼンターは、武道の要諦「極めと残心」を心得ている

私は、かれこれ45年になりますが、武道の空手をたしなんでいます。武道のみならず格闘技（ボクシング他）も楽しみながら続けています。実は、この趣味から学ぶものは計り知れないものがあります。

なぜならば、対人攻防術（格闘や闘い）は、コミュニケーションそのものだからです。**緩急**（しゃべるスピード）、**強弱**（しゃべる声の強弱）、**間合い**（場や空気を読

んだ聞き手との距離感)が**武術の3要素**ですが、このどれかに落ち度があれば、そこを突かれて勝負には負けるのです。

プレゼンテーションに代表されるコミュニケーションも、実にこの3要素が絡んでいます。

さて、次に残心についてご説明します。

武道における残心とは、技を決めた後も心身共に油断をせずに、身を処するということです。相手の反撃にいつでも耐えられる心身の身構えといえましょう。

たとえ相手が完全に「戦闘力」を失ったかのように見えても、それはやられた振りをしているかもしれないのです。

油断した隙を突いて反撃される事があり得るのです。

プレゼンを終えた後、「ああ終わった」と言って気を抜くのではなく、終えた後も引き続き、一貫して油断しない心を維持する必要があります。

プレゼンこそは、真剣での勝負と同じといえましょう。

そして、

プレゼンの後の質疑応答の時間こそ、真剣勝負の残心の時と心得るべきです。

多少語弊があるかもしれないが、私はスポーツと武術の違いは、真の「極め」や「残心」があるかどうかだと思っています。

剣道でも空手でもそうですが、試合をするスポーツ系の武道では、技が決まったように見えるものの、実際には何も極まっていません。ただ相手に触ったり叩いたりしているだけで、致命傷には程遠いものです。

剣で言えば、竹刀で叩いているのと、日本刀の真剣で骨の髄まで切り込む(極める)のとは雲泥の差があります。

スポーツ系の武道でも、残心とか極めるとか言っていますが、それは口で言っているだけであって、形骸化した形だけのものです。

なぜならば、技を決められた相手は試合が終わったと同時に「けろ！」と元気に元に戻るではありませんか。

私は、武道系とスポーツ系の両方を同時にやっていますが、そのお陰で学べるものがたくさんある気がします。どちらが良い悪いという問題ではなく、本質的に全くの別物だということです。

オリンピックで見受けられる光景ですが、柔道などの競技で勝った選手が「勝った、

勝った！」とガッツポーズをとりますね。

あの光景は、武道をたしなむ者としては悲しいものがあります。

実際の戦場では、「勝った、勝った！」と気が緩んだところをやられる事が多かったと思われます。正に残心なしのスポーツ競技です。

繰り返しになりますが、プレゼンテーションも考え方によっては、真剣勝負であると強調したいのです。なぜならば、一回のプレゼンで何千万、何億という商談が成立したり、逃したりすることもあるのです。

プレゼンの始めにせよ、途中でせよ、終わりにせよ、その時々には極めが必要です。極めとは、途中で気を抜かない、節節に心を込めるということです。極めがあれば、プレゼンが締まり、いわば「切れるトーク」になるのです。

そして、プレゼンが終わっても気を抜かない、残心の心が必要なのです。残心の心をもって、最後の質疑応答をこなせば、必ずや聞き手は感激して、あなたに次のお仕事を願うことになるでしょう。 終わり