

JSA News



● 〒545-0052 大阪市阿倍野区阿倍野筋1-3-15共同ビル4F ● TEL:06-6629-7378 ● FAX:06-6629-7377 ● ホームページ: <https://jsa-web.org> ● E-メール: info@jsa-web.org

巻頭言

何を伝える 誰に伝える

乗鞍畳平診療所
日本脳卒中協会 常務理事

上家 和子



最近、「大人のための国語ゼミ」増補版という本を読みました。小学5年生が100円持ってお菓子を買に行き、定価100円のお菓子を買おうとしたら「8円足りない」と言われて買えなかった、値段ラベルを見ると「100円(税抜き)」とある、この「税抜き」に何かあるに違いない、とにらんだその子はおじさん(著者)に、「税抜きって何?」と訊いたそうです。そこでの拙い説明と伝わる説明が例文として紹介されています。小学5年生は百分率は知っていても、税金についてはまだ教わっていません。

相手が何を知っているか、何を知らないか、を知り、説明のための言葉も選ばなければ全く伝わらない、ということです。あたりまえ、といえますか。わが身を振り返るとしばしば失敗していることに思い当たります。

これまた、反省材料ですが、「人は話し方が9割」という本には、自分の思いを一方的に伝えるのではなく、相手の思いを引き出すために話す、という意識が重要だ、とありました。或る、商品の良さをマシンガントークで語り続けていた熱血営業パーソンが、「思いを抑えて、相手が何を求めているかにフォーカスしてみては?」という著者の助言を受け入れて顧客の話を聞く「聞き専」に徹したところ、売上が5倍に跳ね上がった、というエピソードが載っていました。

脳卒中協会の大きな使命の一つは啓発活動です。脳卒中を防ぐために、脳卒中経験者を支援するために、世の中の「すべての人」に知ってほしいことはたくさんあります。遠回りでも、個別に、伝えたい相手、理解してほしい相手は何をしている人か、何を目的としている人か、まず訊いて、オーダーメイドに伝えていくという方法もとるべきではないでしょうか。プールに目薬を何種類も投入するよりも、眼頭にわずか一滴点眼することで効果は得られますから。