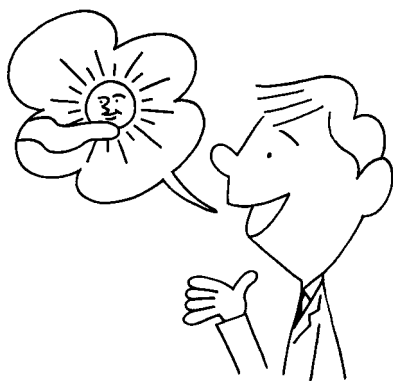


1章  
ポジティブに考えて、話す



自分のことでも他人のことでも、ポジティブな結果を思い描いて話すのが「パワートーク」だ。ノーマン・ピンセント・ピール博士の名著『積極的考え方の力——ポジティブ思考が人生を変える』に書かれているポジティブな思考法のことには、あなたもおそらく知っているだろう。ピール博士は、「考え方を変えれば、生き方も変わる」と言っている。とはいえ、困った事が起きても、ポジティブな考え方をさえすれば、あとは自然に事態が好転していくと思っただらそれは大きなまちがいだ。周囲の人たちと、ポジティブに関わっていくことも必要なのだ。私も、ピール博士の奨励するとおり、ポジティブな考え方をすることに大賛成だが、あなたには、それをもう一歩先に進めてほしいと思っている。

パワートークとは、ポジティブに考えるだけではない——ポジティブに話すことだ。

私は最近、自宅を改装したばかりだ。その時に経験したことなのだが、「明日にはご返事できるよう、なんとかやってみます」と言う建築業者が、言葉どおりに返事をしてきた試しがなかった。「明日五時までには、お答えします」と言った業者は、きちんと約束を守り、時間までに返事をしてきた。どうしてだろう。それは、業者が設けた期限が、聞き手である私の「しばり」になっただけでなく、業者自身をも「しばった」からだ。私たちは、他人に向かってポジティブな予想をするとき、自分にもポジティブな期待をしている。いついつまでにやります、と約束すれば、相手はあなたへの信頼を強くするだろうし、あなたはあなたで、自分がした約束を守らなくてはどう思うプログラムにスイッチが入る。

サンフランシスコの公益事業会社でのことだが、ある部の女性マネジャーは、部下がたがいにかわっている挨拶を聞いて、彼らの士気が落ち込んでいることに気づいた。彼らは廊下ですれ違つと、「ぼちぼちだよ」とか、「金曜日まで、あと四日もあるよ」と言っている。女性マネジャーは、こんな挨拶が従業員全員のやる気を奪っていることを見抜き、次の会議で、報奨制度を設けてポジティブな挨拶を奨励することを決めた。

部長が順番に「陰の挨拶仕掛け人」に指名され、他の部員にわからないように部内でかわされている挨拶を判定することにした。仕掛け人が他の部員に、「調子はどうだい？」と声をかけ、ポジティブな挨拶が返ってきたら、高い点をつける。毎日、終業時間になると、「陰の仕掛け人」が職場のポジティブな雰囲気づくりに最も貢献したと判定した部員を発表し、その功績を称えてささやかな賞を贈る。その結果、この部はどうなっただろうか？ 女性マネジャーはこう言っている。

「まるで、部が生まれ変わったみたいでした。自分たちの挨拶がどれだけ影響力を持っているのかわかると、『最高だよ』『今日はいいい調子さ。そっちはどうだい？』なんていう挨拶がかわされはじめましてね。それが本当に心から言っているという感じで、現に、気分よく仕事をしている様子まで見えてきました。職場の士気がグンと上がったのが、よくわかりました」

1章では、ものごとをポジティブに考え、話し、行動した人たちをご紹介します。彼らは、自分の手で成功をつかむために、言葉を利用した人たちだ。むろん、それは、あなたにもできることだ。

# 1

やりたくないことより、  
自分がしたいことを口に出す

あなたは今、出張の前に、飛行機やホテルの手配をしているところだ。旅行代理店は、ホテルの予約を急にキャンセルしないという保証の意味で、クレジットカードの番号をホテルに知らせておいたほうがいいと言う。

さあ、あなたが旅行代理店になったつもりで、口に出して言ってみよう。

「飛行機が遅れると、お客様にすっぱかされたと思ってホテルは予約を取り消してしまうことがあります。泊まるお部屋がなくなっては困りますから」

次に、こう言ってみよう。

「万一、予定より遅れて到着しても部屋がキープされるように、前もってホテルに保証しておきたいと思います」

どちらの言い方が、親切なおトバイスだな、と感じられるだろう。どちらが、ものごとを前向きに見ているだろう。

誰かにあなたが望むとおりの行動をしてほしいと思つたら、これから起こるかもしれない悪い状況についてではなく、こうなつてほしいと思うポジティブな状況について話すこと。相手にしてほしくないことではなく、してほしいと思うことを言葉で伝える。

毎日の生活で、私たちがこの「言い換え」を実践できる場面はたくさんある。たとえば、子どもが学芸会でやる劇を天婦で見に行こうとしているとき。あなたは開演時間に間に合うか気が気でないが、次のように言えば、ポジティブに相手の注意をうながせる。

「今日は、おたがいに早めに仕事を切り上げましょう。エミリーの出演に、間に合いたいものね」

反対に、こんな言い方はやめよう。

「今日は、早めに仕事を切り上げてね。渋滞に巻き込まれて、エミリーが出る劇に間に合わない、なんてことがないように」

もしあなたが、自分の会社の商品を買ってくれそうな相手に、今月末までの特別サービスを

セールスの目玉にしているなら、次のような言い方をしてはどうだろう。

「**今月開催中の特別割引サービスをご利用いただけるよう、今週の金曜日までにご注文の処理を終えておきたいのです**」

反対に、「したくない」という言い回しは避ける。

「**今月開催中の特別割引サービスを逃さないように、注文していただければと思います**」

「……したくない」という表現を口にしてしまうと、あなたの頭に浮かぶのは、ネガティブな結果である。敬遠したい結果ではなく、ぜひとも実現させたい好ましい結果を考えれば、言葉を口にする前に浮かんでくるイメージも当然、ポジティブなものになる。



**今すぐ  
あなたにできること**

あなたが実際に起きては「ほしくない」と思うシナリオを口にするのはやめること。心の中でポジティブなシナリオを思い描き、それを「自分はこうしたい」という言葉で表現しよう。

パワー  
トーク

「正確な情報をお伝えしたいのです」

N G  
トーク

「まちがった情報はお伝えしたくありません」

パワー  
トーク

「確実にローンを返済していただき、お客様の信用が保たれるように、お手伝い  
したいのです」

N G  
トーク

「お客様の信用に傷がついたり、ローン返済不履行の記録が残るようなことにな  
ってほしくありません」

## 2

「もし……」「よりも」「いっ？」

あなたの子どもは、勉強が大嫌いだ。毎晩、ぐずぐずしているので宿題が終わらない。今夜は、子どもがやる気を起こすように褒美をちらつかせてみることにした。

最初に、次のように言ってみよう。

「もし、宿題を最後までやったら、今日買ってきた新発売のアイスクリームをうんと食べてもいいわよ」

今度は、言い方を変えてみよう。

「宿題が終わったあとで、今日買ってきた新発売のアイスクリームをみんなでたくさん食べましょうね」



どちらの言い方をすると、子どもが俄然、やる気を起こしそうだろう。どちらの親が、子どもは宿題をやり終える力があると本当に信じているように聞こえるだろう。

最近では、あなたの街の商店も、環境保護に配慮するようになってきているだろう。わが家の周辺にも、パッケージにリサイクル材を使用している商品を販売しているスーパーマーケットがある。あるいは、商品を入れるポリ袋をリサイクルするための専用箱を備えてある店もある。ポリ袋は、何百年も分解されないでそのまま残るため、環境への大きな脅威となっているからだ。それに、リサイクルは森林や石油などの資源の節約にもつながる。

この本の執筆を始めたころ、わが家の近所のスーパーマーケット「セーフウェイ」は、ポリ袋のリサイクルには何の手も打っていないかった。私の妻が、これを何とかしようと動き出した。妻は、レジにいた店員に、

「おたくの環境対策にはいつも感心しているのよ。ところで、ポリ物袋のリサイクルは、いつから始めるの」と尋ねた。

「してみてもどう?」「検討できるかしら?」でもなく、「もしやってくれたら、うれしいわ」でもない言い方、「いつからやるの?」を使ったのだ。

店員はこう答えた。

「いいこと伺いました。今日中に、直接、上司に話してみます。ポリ袋はリサイクルすべきで

すよね。手間もかからないから、すぐに始められると思います」

今、セーフウェイのコールクリーク・ビレッジ店には、使用済みポリ袋をリサイクルに回す専用箱が備えつけられている。

シティバンク、AT&Tといった大企業が未払いの料金や取引先からの未収金を有効に回収したいと思うとき、よく助けを求めるのがインターナショナル・コレクション・トレーニング研究所のビル・アーノルドである。アーノルドは、こうした企業の債権回収を担当するスタッフ相手に、ポジティブな期待をしていることを伝えるテクニクを実践的に教える専門家だ。次の二つの言葉には、どんな違いがあるだろう。

一つ目は、

「どうでしょう、もし今週末までに残金を払っていただければ、延滞金はかけないことにしますが」

もう一つは、

「今週末までに六七・五〇ドルの小切手をお持ちください。そうしていただければ、延滞金はかけません。金曜日までのうちで、何曜日にご来店いただけますか」