

はじめに

ある会社の隣り合った二つの部で、社員が上司に向かって月間レポートを期限までには提出できないと報告している。

社員Aは次のような言い方をした。

「今週はいろいろなことが突発的に起きたもので、期限までにレポートを仕上げられませんでした。私の責任ではなく、どうしようもなかったのです。おわかりいただけますよね。おそらく、来週の半ばごろまで、レポートは書き上げられそうにありません」

一方、社員Bの報告はこうだった。

「私の月間レポートはまだできあがっていません。ですから、今日は要点を口頭で報告するだけでよろしいですか。レポートは来週の木曜日の朝までに書き上げます。別の仕事を優先すべきだと判断したので遅れてしまいました。責任は私にあります」

この二人の社員のどちらに、明るい将来が待っていそうだろうか。

あなたと友人は同じ車を所有しているとしよう。偶然にも、同じ時期にどちらの車もエンジンあたりからキーキーと軋むような音がするようになった。そこで、あなたがた二人は、月曜日の朝一番にそれぞれのディーラーに車をもっていって。

ディーラーAは、次のような受け答えをした。

「困りましたね。うちのサービス部門は九時ごろにならないと開きません。私は中古車販売担当なので、修理はできないのです。もう少ししてから、また来ていただかないと無理ですね。すみません」

別のディーラーBは、こんな応対をした。

「私がお話をうかがいましょう。うちのサービス部は九時には業務を開始します。それまでに、修理注文票の記入をお手伝いいたします。記入が済むころには、業務が始まるでしょう」

どちらのディーラーが、顧客を満足させ、知人や友人にも推薦してあげようという気を起こ

させるだろうか。

右に挙げた二つの例で、AとBが相手に伝えてある基本情報はほとんど同じと言える。ところが、あなたがこの例に出てくる上司や、車の持ち主だったとしたら、AとBに対するあなたの反応は極端に違うものになるのではないだろうか。

AとBの決定的な差は、モノの言い方にある。ただし、二人はごく普通の言葉を使っている。言葉数もさして変わらないし、どちらか一方が知的な話し方をするということもない。それでも、二人のコミュニケーションが引き起こす結果は天と地ほど違う。

私たちは、毎日、それも一日中、話し方で相手の人となりを目定めしている。先の二例では、明らかにAに比べて、Bのほうがプロフェッショナルらしく仕事をこなし、人間関係を円滑にし、売上を上げている。

本書は、「B」の例のような話し方をつねに使うコツをあなたにお教えしようという本である。あなたが本書で学ぶ「パワートーク」のテクニクは、あなたの発言が聞き手に必ずポジティブな印象をあたえる助けとなるだろう。そして、パワートークは、プライベートで家族や友人と話す時、また職場で顧客、上司、同僚と話す時、このどちらにも使うことができる。

パワートークとは、成功につながる話し方である。本書の勧める言葉や言い回しを実際に使っていると、仕事の成績や、友人・同僚との人間関係、家庭生活、そしてあなた自身の健康状

態までがもっと良くなるばかりか、経済的にも今より豊かになれるのだ。

ポジティブな話し方であるパワートークの学習には、ラテン語やドイツ語を学ぶような苦労は不要だ。もちろん、単語テストを受ける必要もない。パワートークに必要な単語も言いまわしも、あなたはとくに習得しているからだ。問題は、日常のさまざまな場面でパワートークをいかに組み立て、いかに効果的に使うかということだ。

本書は、日々の生活でどうすればポジティブな思考法ができるか、それを実現する簡単な方法を紹介しているとも言える。

この本には、あなたが自分の考えを相手に訴えたい、うまく伝えたいと思う時に有効な三六の表現が収録されている。この三六の表現を、最初または最後から、あるいは途中から読みはじめてもいい。あなたの好きな表現を選んで、端から実際に使ってみるのもいい。

もしあなたが、「努力はしてみますが」とか、「これはやっかいだな」というようなパワーのない言葉が自分の口癖になっていることに気づいたら、「あれ、どうしたんだろう。こんな言葉を使っているといけないな。代わりになんて言えばいいだろう」と考えるだろう。そんなとき、すぐに本書の関連箇所を読むことをお勧めする。

心豊かに生き、成功を手に行っている人たちには、共通の優れた資質があるようだ。本書の三六の表現は、その資質ごとに、いくつかずつまとめている。たとえば、厳しい逆境に遭ってもそれを跳ねのけ、見事に立ち直るパワートークの実践者がいる。第三章「失敗から学ぶ話し方」

には、望んでいなかった方向にものごとが進んでしまった時、そうした軌道を修正するのに有効な表現がまとめてある。

本書が紹介する三六の表現は、誰でも口にしそうな、ごく普通の表現ばかりで、それを、顧客、友人、家族などの会話のかたちで紹介している。そのあとで、そうした場面で私がなぜパワートークへの言い換えを勧めるのか、その根拠を解説する。

効果は目に見えてすぐに表われるはずだ。話し方を変えることで、人生の重要な問題を解決するのは、たやすいことではないだろう。けれども、それは途方もなく難しいことでもない。まずは、どれか一つの表現を選んで実際に始めることだ。あなたが、パワーのない表現を自分の辞書から消去し、パワートークに努めることを願っている。