

マティアスベーム
畔上司[訳]

話の 主導権を握る 会話術



Nicht auf den
Mund gefallen!
So werden Sie schlagfertig
und erfolgreicher
Matthias Pöhm

テラスベーム
上司訳

の 導権を握る 話術

Nicht auf den
Mund gefallen!
So werden Sie schlagfertig
und erfolgreich!
Matthias Pöhm

江苏工业学院图书馆
藏书章

【発行】

ShuFuNoToMoSha

【著者略歴】

マティアス・ペーム——Matthias Pöhm
コミュニケーション・トレーナー、アナウンサー、映画解説者。ほかにテレビ・ラジオのCMにも出演。チューリヒ（スイス）近郊で「即座の対応術」のセミナーを開いている。2000年には本書の女性版『女性のほうが対応はうまい』も刊行され、好評を得ている。

話の主導権を握る会話術

2001年6月1日 第1刷発行

著 者／マティアス・ペーム

訳 者／畔上 司

発行者／村松邦彦

発行所／株式会社 主婦の友社

〒101-8911 東京都千代田区神田駿河台2-9

電話 03-5280-7537(編集)

<http://www.shufunotomo.co.jp>

発売元／株式会社 角川書店

〒102-8177 東京都千代田区富士見2-13-3

電話 03-3238-8616(営業)

印刷所／中央精版印刷株式会社

もし落丁、乱丁、その他不良の品がありましたら、おとりかえいたします。
お買い求めの書店か、主婦の友社資料刊行課(☎03-5280-7590)へお申しください。

©Tsukasa Azegami 2001 Printed in Japan ISBN4-07-230020-9

㊤日本複写権センター委託出版物

本書の全部または一部を無断で複写(コピー)することは、著作権法上での例外を除き、禁じられています。
本書からの複写を希望される場合は、日本複写権センター(☎03-3401-2382)にご連絡ください。

話の主導権を握る会話術

First published as "Nicht auf den Mund gefallen!"

by Pöhm, Matthias

©1998 mvg-verlag a sister company of verlag moderne industrie AG & CO.KG,
86895 Landsberg am Lech, Germany

All rights reserved.

Japanese translation rights arranged with
mvg-verlag a sister company of verlag moderne industrie AG & CO.KG,
through Tuttle-Mori Agency, Inc., Tokyo.

はじめに

わたしたちは毎日いろいろな人と話をしますが、相手に対していつも愛想よくしてなんかられません。聖者ではないのですから、絶えず微笑を浮かべてはいられないのです。たとえばプライベートな面で、ちよつとしたいざこざが起ることもあります。また職場でも、同僚相手にトラブルが発生することがあります。もめごとのない人なんて、この世に一人もいません。

わたしたちはほかに、思わず緊張してしまうような状況に置かれることがあります。個人的に大事な話し合いや相談をするときがそうですし、自分の業務に関係するミーティングに出席したり、得意先と商談したりするときがそうです。

こうした話し合いや商談をするさいに、絶対に忘れてはならないことが一つあります。

それは、「あなたがまず話を切りだすこと」、つまりあなたが最初の一声を発することです。なぜなら、これによってあなたは「その場（話し合い）の主導権」を握ることができるからです。あなたが口火を切れば、相手は当然あなたの話に対応しようとしします。

もしあなたが自分の主張を展開しつづければ、相手はそれに対する受け答えに懸命になります。もちろん相手の反論が強力なこともあるでしょうが、話し合い全体の流れが、「あなたの最初の一言」に即して進行していくかぎり、あなたは終始、相手より優位に立っています。

キーポイント▼

ほかの人がしゃべりだすのを待たない

では、最初に何を言ったらいいのでしょうか？　どんなことを言ったらいいのでしょうか？　悩むことはありません。ただ、「相手に質問をぶつけばいい」のです。

あなたが話し相手に何か尋ねれば、むこうはそれに対して「答えよう、答えよう」とします。そういうものなのです。あなたがどんなことを聞かないで、問題ではありません。鋭い質問でなくても、別にかまわないのです。

重要なのは、あなたがまず相手に質問することです。そして自分のペースでその場をと

りしきっていくことなのです。

キーポイント▼

自分から質問すれば優位に立つことができる

二〇世紀初め、ドイツで「ケーペンニツク事件」という珍事が起こりました。ある靴屋の主人が軍服を着て大尉になりすまし、兵隊や市民に向かって次々と命令をくだしたのです。彼の身分を疑った人は一人もいませんでした。みんなが彼の命令に服従したのです。

人間というのは、人からある任務を課されると、それを実行しようと思うものです。もしあなたが団体観光客の一人から「写真を撮っていただけませんか？」と頼まれれば、あなたは即座にカメラを受け取ることでしょう。そしてその団体の人たちに向かって、「みなさん、もつと真ん中のほうに寄ってください」とか「前列の人はしゃがんでください」と注文をつけるでしょう。

すると、どうなりますか？ 団体のなかの誰かが、「いやです」と言いますか？ 何か抵抗しますか？

いいえ、とんでもない。観光客は全員、素直にああなたの指示にしがいます。そう、あなたは指揮官なのです。命令を発する立場なのです。そして観光客たちは、命令を受ける

人たちなのです。

この「命令をくだす人、受ける人」というパターンを、わたしたちの日々の会話に活用するには、どうしたらいいでしょうか？　そうです。相手に「何かをさせればいい」のです。具体的には、「～してくれ」と言ったり、何か質問したりすればいいのです。

質問するということは、相手に向かって「この疑問に答えなさい」と命令することに等しいのです。

命令を受けた相手は、その任務を果たそうとします。これだけで、あなたは相手より有利な立場になれるのです。立場の上下など、このさい関係ありません。

主導権を握りたかったら、命令・質問を発する側、つまり「攻撃側」になることです。あなたがどんな質問を浴びせても、相手はなんとか答えを出そうと努力します。つまり、相手を苦しい立場に追いこむことができるのです。

本書では、相手に投げかけるのに効果抜群の質問法をふんだんに紹介します。そのなかにああなたの気に入った戦法があったら、日常の場でどんどん使ってみてください。

これに対して「受け答え」というのは、文字どおり「受け身の側」にまわることです。

相手から何か質問されたり非難されたりした場合、どう応じればいいかということです。具体例を一つ挙げましょう。

わたしの姪^{めい}マリアがアルバイトをはじめた時のことです。彼女は喫茶店でウェイトレスをするようになったのですが、知り合いのある男性もちょうど同じ店で皿洗いのアルバイトをすることになりました。

ところがその男はマリアの姿を見つけたとたん、つかつかと歩み寄ってきて、頭のとっぺんから爪先までじろじろ見てからこう言ったのです。「こういうバイトをするときは、笑顔を忘れちゃいけないな。わかった?」。そう言うなり、肩で風を切るようにして去っていきました。

マリアが何か言い返してやろうと思ったときには、相手はもうその場にはいなかったのです。

彼女はムカついてきました。「あいつ、何様だと思ってるのよ。同じアルバイトじゃない! あんなこと言われる筋合いはないわ。あのいばった態度は許せない!」

こういう経験は誰にでもあるものです。ほかの人から不当な非難をされると、頭に血がのぼり、冷静な対応ができなくなります。「ああ言えばよかったんだ」と思うのは、それ

から何時間も経って、気持ちが悪く落ちていてからです。

本書では、こうした状況に陥ったとき「即座に相手（敵）にお見舞いする鋭いセリフ」や「相手の胸にグサリと突き刺さるキツイ返答」を、たくさん紹介します。

そうした「言葉の基本パターン」をいくつか頭にたたきこんでおけば、相手からの「口撃」を受けて一瞬ひるんだとしても、頭のなかパニック状態になることはありません。すぐさま相手にきつい「カウンターパンチ」を浴びせることができます。

相手にお見舞いする強烈なセリフといえ、もう一つ、相手を呆然とさせてしまいうまい返しがあります。それは「逆襲のジョーク」です。具体例を挙げましょう。

◆攻撃側「あなたは、ポルノビデオなんか見ませんよね？」

●あなた「いいえ、見ますよ。ひょっとしてあなたは見ないんですか？」

あなたの意外な言葉を聞いて、相手はぎゃふんとしてしまいます。テレビの人気タレントはこうしたジョークをうまく使っていますので、参考にするといいでしょう。

即座にこのような冗談が思いつかないという人も、もちろんいます。そうした人のため

に本書では、「誰にでも使える逆襲のジョーク」の基本パターンをいくつか用意しました。そこさえ読めば、あなたは今後、口撃してくる相手をやつつけるのに有効な言葉をすばやく口にすることができるようになります。

以上のように本書では、相手の口撃に言い負けないためのとっさの対応法をいろいろと紹介していきます。相手の言葉にカチンときた場合の受け答えのパターンには、相手の心を傷つけないような「おだやかな対応法」もありますが、いつも生ぬるい反撃をしているだけでは、相手はなかなか口撃をやめてくれません。ですから、相手の胸にグサリと刺さる手口を使うのです。ただし、もしあなたが本書に出てくるあるセリフを「ずるい言葉だ」「卑怯だ」と感じるなら、その戦法を使わなければいいだけのことです。

しかし、敵がその戦法を使ってくる場合もないとは言いきれません。ですから、そういう戦法の存在を知り、反論の仕方を心得ておくのは、とても大事なことです。もし知らなければ、あなたの神経は相手の「ムカつく言葉」によってズタズタにされてしまいますから。そんなことにならないよう、いろいろな戦法に十分慣れておきましょう。

あなたが相手から非難された場合、あなたの対応が速ければ速いほど、相手に与えるイ

ンパクトは強烈になります。速く反応できるようになるには、「相手に痛烈なセリフを言い返すためのトレーニング」を何度もおこなうことです。トレーニングといっても、（少なくとも最初のうちは）友だちや家族を相手にゲーム感覚でやってみるといいでしょう。

トレーニングを重ねるたびに、あなたの頭の回転は速くなり、あなたの口からいろいろな言葉が飛び出してくるようになります。腹が煮えくり返ったときには、相手にその言葉をぶつけて「ぎゃふん」と言わせてやりましょう。胸がすつとしますよ。

本書は5つの章にわかれています。第1章では、話し合いや商談を自分のペースにもっていくための質問の仕方を説明します。

第2章から第4章までは、頭にくることを言われたときにガツンとやり返す逆襲法を書いていきます。まず第2章は、「どんな場合でも使えるカウンターパンチ特集」です。次の第3章は、「ユーモラスな返し言葉」の数々をまとめてみました。相手の口撃を軽く受け流すためのセリフがいろいろ出てきます。敵はあなたを非難するつもりだったのですが、あなたから意外な返答をされて啞然^{あぜん}とすることでしょう。第4章では、鋭い質問を浴びた場合の対抗策を紹介します。具体的には、第1章に出てきた質問をあなたが他人から浴びせられた場合に、どう対応すればいいか、その方法を説明します。

最後の章は、「話を有利に進める六つのコツ」です。これを実行すれば、あなたは誰からも言い負かされることなくありません。

ほとんどすべての項目の最後に〈応用例〉をつけておきましたので、実際に使うときの参考にしてください。また、それをさらに応用して、「自分なりの対応法」も考えてみてください。バリエーションが増えていきます。

とくに気に入った方法が見つかりましたら、それを集中的に研究してください。説明を読み、応用例を理解し、そして自分なりの対応法が見つかるまで頭をフル稼働してみてください。

こうしたトレーニングを積み重ねていけば、誰かから突然非難されても、落ち着いて即座に逆襲できるようになることは間違いありません。

話の主導権を握る会話術

目次

第1章

相手に質問して自分のペースをつかむ

質問するとき、答えの数を指定する — 23

答えの選択肢を限定して質問する — 24

誘導尋問をする — 28

言葉の意味を尋ねる — 32

勝手な推測をもとに質問してみる — 33

具体的な一言をしゃべってから質問する — 40

断定的に何か言ってから質問する — 41

おだてて聞き出す — 46

何げない言葉を質問に変える方法 — 49

頼みごとをする — 51

「もし」の質問 — 53