

弁護士協同組合 弁護士のつぶやき

三重弁護士協同組合
青年部会

一川 敬司



1 私は会社員を経て弁護士となり、私の弁護士生活も現在10年目を迎えております。

弁護士は毎日多くの人に会い、話を聴いて助言したり、交渉したりすることが仕事の大部分を占めています(法廷で裁判をする人というのが世間的なイメージですが...)。そのため、弁護士は交渉のプロフェッショナルとして交渉スキルを磨いていくことが必要不可欠となります。

交渉スキルは、顧客の獲得、取引先との契約、従業員との面談などビジネスシーンではもちろんですが、買い物、友人や家族との会話など日常生活においても役立つスキルです。

そこで、今回のコラムでは、若輩者の弁護士が「交渉スキル」をテーマに日々心掛けていること等をつぶやかせていただきますので、コーヒブレイクの際にでもお読みいただけたらと思います。

2 私が、交渉スキルとして最も重要視していることは、相手との円滑なコミュニケーションを図ることである。コミュニケーションにおいては、【①相手の話を聴く⇒②自分の意見を言う⇒③相手に投げかける】という過程を意識している。その過程を要約すると、【相手の話をしっかり聴いてから、自分の意見を述べ、その意見について再び相手の考えを聴く】というサイクルである。

これを実践することは簡単にみえて実は難しい。人は、①の過程を経ることなく、②の過程に入ってしまうがちだからである。話に割って入ったり、話を途中で引き取ったり、話の途中にかぶせて話し出したりして、自分の意見を述べようとしてしまう。そうすると、相手は不愉快になり、あなたの意見に真っ向から反論し、場の空気は険悪なものになってしまう。

すなわち、あなたの意見を受け取ってもらいたいのであれば、まずは相手の立場に立って話をしっかり聴かなければならない。そうすることであなたへの信頼が芽生

え、その後に述べるあなたの意見がたとえ対立するものであったとしても相手は受け入れやすくなるのである。

聴くことを意識するだけで、あなたの交渉スキルは飛躍的に進化すると言っても過言ではない。

3 少し話を変えて、明日からでもすぐに使える交渉スキルを3つご紹介したい。もしかしたら、交渉が得意な皆様方の中には無意識に実践しておられる方々もいるかもしれない。

①挨拶や会話の中で相手の名前を呼ぶことである。名前を呼ぶことによって心理的な距離感が縮まり、相手を受け入れようとするこちらの気持ちが伝わる。

②相手の話は少し身を乗り出して聴くことである。本来しっかり聴こうとすれば自然とそうなるのであるが、少し大袈裟ぐらいにしてやっと相手に伝わったと思うほうがよい。

③交渉の前後に雑談をすることである。交渉前の雑談は相手の緊張をほぐし、相手が話しやすい環境をつくる。交渉後の雑談も相手の緊張をほぐし、相手はあなたに良い印象を持って交渉を終える。

4 ここまで読んでいただいて、交渉スキルとは単なるテクニック(技巧)なのかという疑問をお持ちの方もおられると思われる。

答えはノーである。例えば、ベテランの熟練した弁護士は対立する相手方をたった一言で説得してしまうことがある。相手方はその弁護士の人間力(外見、風格、人柄、話し方、立ち振る舞いなどの総合的な人間的魅力)に魅了され説得に応じるのである。

よって、さきほど紹介したすぐに使える交渉スキルという言い回しとは矛盾するようであるが、最終的には人間力を磨くことを最終目標ととらえて日々鍛錬することが重要であると私は考えている。

5 最後に、交渉スキルを駆使して獲得すべき結果は、お互いにとってWIN-WINであることが理想である。

短期的な視点で考えれば、相手を騙してでも自分に有利な結果を得た方がよい。しかし長期的な視点で考えれば、騙された相手はあなたを恨み、交渉で築かれた人間関係は崩壊するし、新たなトラブルが勃発することもある。例えば、相場より法外に高い値段で車を買わされた顧客はリピーターにはなってくれないし、その販売店の悪評を広めることもある。

発想を転換すれば、WIN-WINの交渉結果を見据えた上で交渉にのぞむことも交渉スキルの一つといえるかもしれない。以上