

# コミュニケーション力向上

2014年10月11日（土）

平山 博之（3C-Support）



# 自己紹介

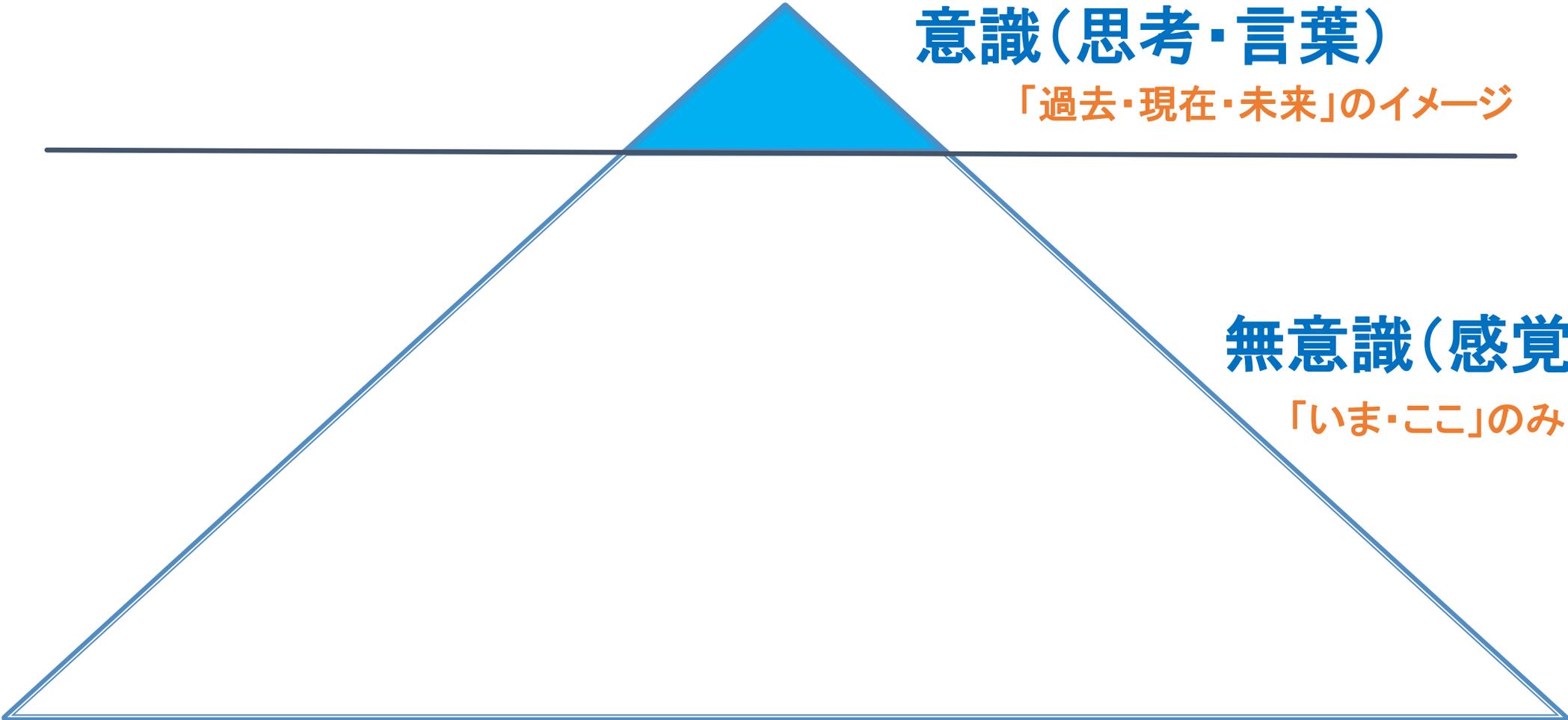
---

- 名前
- 職業
- 職場のコミュニケーションで気を付けていること・困っていること
- Good & New

# 意識・無意識—無意識のパワー

---

---



**意識(思考・言葉)**

「過去・現在・未来」のイメージ

**無意識(感覚)**

「いま・ここ」のみ

# 5感(視覚・聴覚・体感覚・嗅覚・味覚)

---

- 視覚(VISUAL)
- 聴覚(AUDITORY)
- 体感覚(KINESTHETIC)
- 嗅覚(OLFACTORY)
- 味覚(GUSTATORY)

## VAKタイプ

### 視覚

- ・「見える」
- ・「明るい・暗い」
- ・手で頭で描いている絵を表現しようとする

### 聴覚

- ・「聞こえる」
- ・「リズムが合う」
- ・思考しているときに手が鼻や口元に行く傾向

### 体感覚

- ・「感じる」
- ・「気になる」
- ・手を使って自分の身体感覚を表現しようとする

## VAK会話①

---

部下:「このプレゼン資料をどう見せて良いかわからないんです。」

上司:「聴いてる人がわかるような言葉で伝えていくんだ。」

部下:「図やイラストを使って見やすいスライドにしましょうか？」

上司:「メッセージが心に響くようにしていかなきゃな。」

## VAK会話②

---

部下:「このプレゼン資料をどう見せて良いかわからないんです。」

上司:「見ている人がイメージできるようにしていけば良いんじゃないか。」

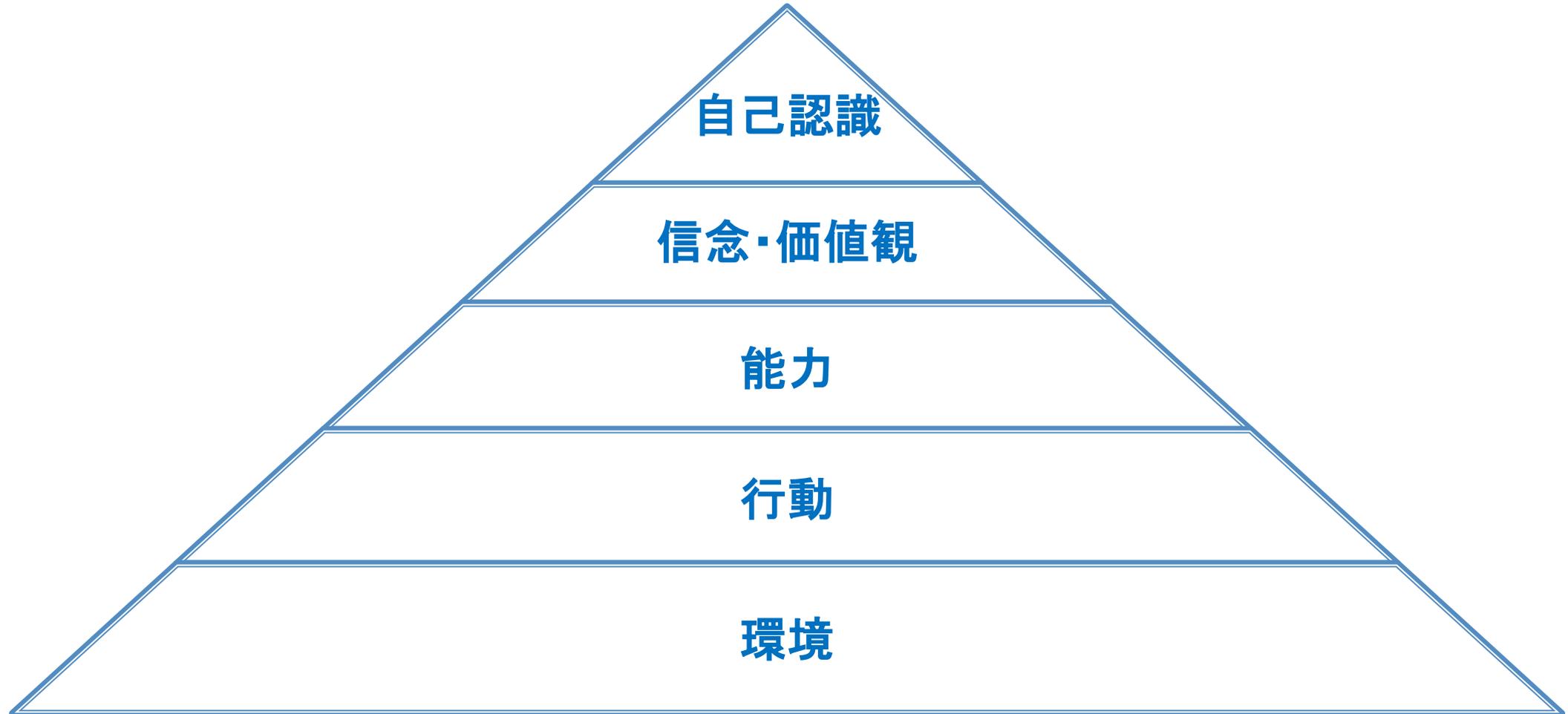
部下:「図やイラストを使って見やすいスライドにしましょうか？」

上司:「そうだな。見やすくすると、メッセージも伝わりやすくなるな。」

# 意識の5段階

---

---



## ラポール(相互信頼)を築く

---



### ラポール



- ミラーリング
- マッチング
- バックトラッキング
- VAKを合わせる

## ラポール・スキル

---

- ミラーリング  
相手の身振りや動作に合わせる
- マッチング  
相手の話し方に合わせる
- バックトラッキング  
相手の話したことを「反復」する
- VAKを合わせる  
相手のタイプ(VAK)に合わせる

# ミラーリング

---

- 姿勢
- 座り方
- 身振り
- 手振り
- 態度
- 表情

## マッチング

---

- 声の調子、高低、大小、リズム、スピード
- 相手の考え方、価値観、明るさ、静けさ、熱意、感情、呼吸

# バックトラッキング

---

- 相手の話した「事実」
- 相手の話した「感情」
- 相手の話の要約、確認

## VAKタイプ

---

- 視覚(V)タイプには視覚(V)の言葉
- 聴覚(A)タイプには聴覚(A)の言葉
- 体感覚(K)タイプには体感覚(K)の言葉

## 傾聴とは一どのように聴くか？

---

- 相手の自己重要感を満たすように、興味を持って話を聴く
- 相手の話に対して、否定・反論・批判はしない
  - 「でも」「しかし」などの否定語は使用しない
  - 「そうですね。そして・・・」を使用する
- 相手の気持ちを汲み取りながら話を聴く

# 傾聴一目的と効果

---

## ■目的

- 話し手をよりよく理解する
- 話し手とよりよい関係を築く

## ■効果

- 話し手の「承認欲求」を満たす
- 話し手が客観的に物事を捉えられるようになる
- 話し手が新しい視点を見つけられるようになる

# 振り返り

---

- 意識・無意識
- 視覚タイプ、聴覚タイプ、体感覚タイプ
- 自己認識・価値基準
- ラポール(相互信頼)
- 傾聴

最後に

---

学び・気づき