コミュニケーション・スキルアップ研修

～信頼関係構築・交渉力を高める～

2012年7月28日（土）

講師：　一般社団法人 NLPコーチング協会　代表理事　　二階堂忠春

講師プロフィール

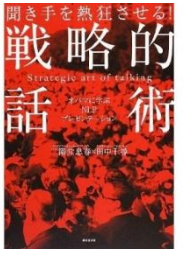
二階堂　忠春　一般社団法人 NLPコーチング協会　代表理事
東北福祉大学　特任准教授 / デジタルハリウッド大学大学院　客員教授

【略歴および職務内容】

- 1969年仙台市生まれ。東北大学法学部卒業、南カリフォルニア大学経営大学院修士(MBA)。
  2009年、米国紙「ニューヨーク・タイムズ」にコミュニケーションの専門家として紹介される。
- 現在、チームマネジメント、リーダーシップ、プレゼンテーション、交渉・セールス等のコミュニケーション技術をテーマに、全国各地で講演・研修を実施。JMA(日本能率協会)、及び米国NLP協会資格認定プログラムの講師を務めるほか、企業・団体・学校法人向けの研修・講演の実績多数。
- 2011年12月より、慶応大学SFC研究所と企業における「プロデューサー人材」育成に関する共同研究を実施。

【資格および著書等】

- 資格：　米国NLP協会認定トレーナー／米国NLPカリフォルニア研究所「公認NLPコーチ」
  EQ公認プロファイラー／日本交流分析(TA)学会正会員
- 著書：『聞き手を熱狂させる！戦略的話術　～オバマに学ぶNLPプレゼンテーション』
- TV出演：　NHK、フジテレビ等のメディアからコミュニケーションに関する取材を受ける。
  直近では、サッカー日本女子代表「なでしこジャパン」を率いる佐々木則夫監督のチームマネジメント及びリーダーシップについて、テレビ朝日にて出演・コメントする
- URL等：　http://nlpcc.net/　　http://www.facebook.com/tadaharu.nikaido



Copyright©: NLP-Coaching Association,　All Rights Reserved.

本日の内容

◇ 信頼関係を築くコミュニケーション

◇ 相手とのペース合わせとリード

◇ 概念レベルを柔軟に変化させる「チャンク」

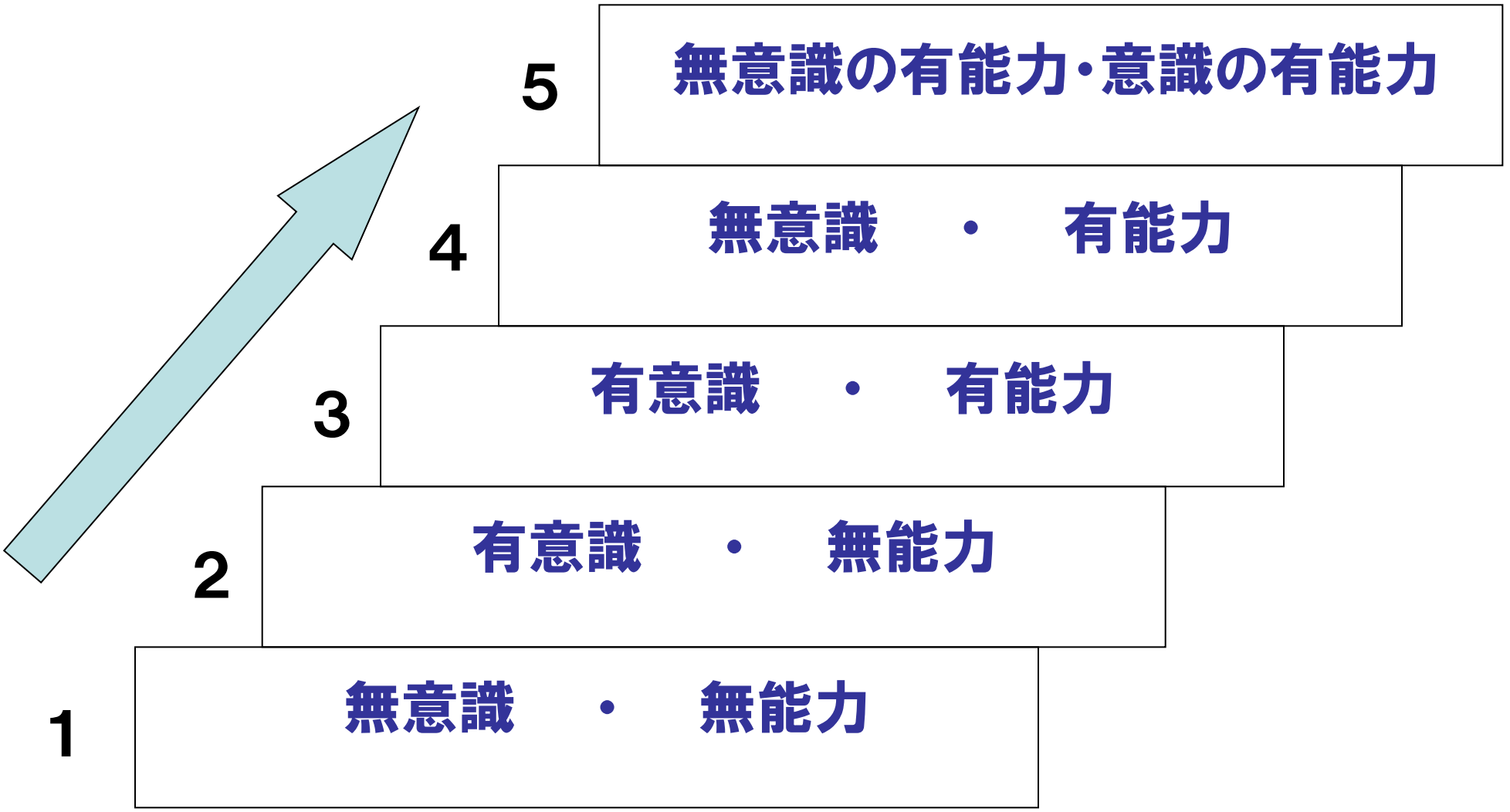
◇ 柔軟性を高める効果的なフレーム（枠組み）

◇ 交渉力を高める質問のスキル

◇ 相手を認め、動かす働きかけ 【参考】

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

コミュニケーションにおける「学習の5段階」



Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

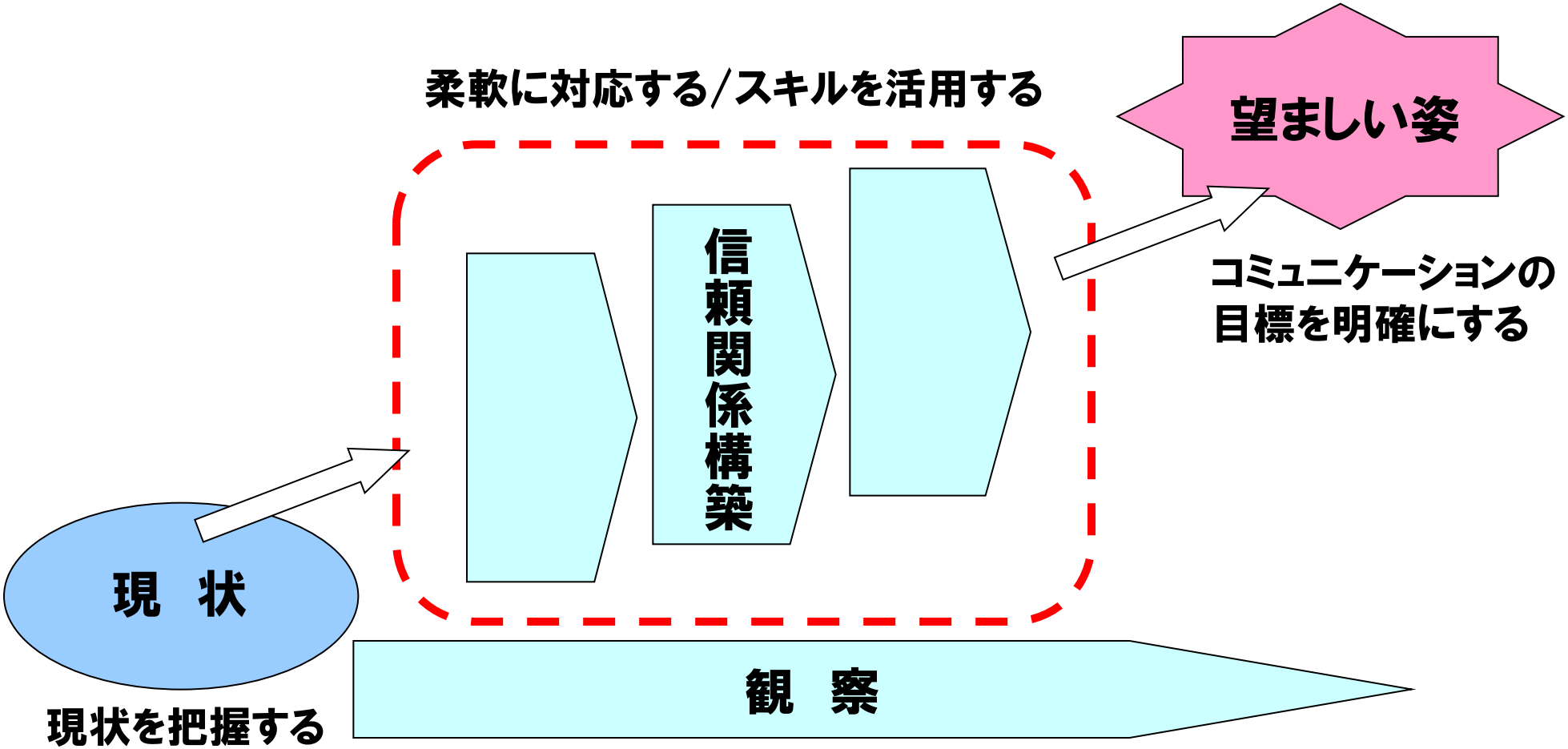
コミュニケーションの3つの要素

		コミュニケーションにおける影響度
言語情報（言葉そのものの意味）	・・・・・	
聴覚情報（声の質・速さ・大きさ・口調）	・・・・・	
視覚情報（見た目・表情・しぐさ）	・・・・・	

＊話しの「内容」だけでなく、「どのように話すか」・「伝え方」も重要となる。

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

コミュニケーションを成功に導くポイント



Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

信頼関係(ラポール)の構築

■ラポールとはお互いの間に作られた信頼の感情

または、相手と結びついているという感覚。
コミュニケーションを行なう時の基礎となる。

■ラポールを形成する際、下記のスキルが代表的である

◇ ミラーリング
◇ ペーシング
◇ バックトラッキング

＊スキルを活用した相手とのコミュニケーションの前提として、
「相手を尊重する姿勢」が必要となる。

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

ペーシング

■相手の状態に自分を合わせること

◇ペーシングの対象：

- 言葉
- 声の調子（早さ／高さ／大きさ／間合い）
- 身体の動き
- 呼吸（速さ／リズム／深さ）
- 考え方、価値観
- 感情（喜怒哀楽）
- メタプログラム

【参考】 相手の性質を見て、こちらが変化して対応する。
老若男女どんな属性の相手であっても、彼らの言葉で話す。
⇒「人を見て法を説く」（にんをみてのりをとく）
孔子の言行録「論語」より

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

傾聴の4つのステップ



【傾聴での意識の向け方】

- 出来事（情報や言葉）
- 気持ち

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

チャンク(Chunk)の概念

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

概念のフレームを柔軟に変化させる「チャンク」

■チャンク(chunk)とは、「かたまり」。物事を考える単位の大きさのこと。
チャンキングとは、論理的なレベルを上下させて、認識を変化させること。

◇チャンクアップ ↑： 一般化・抽象化・概念化
◇チャンクダウン ↓： 個別化・具体化・詳細化

チャンクをアップ／ダウンさせることは、下記のような目的に適う。
- 考えの柔軟性を高める
- 目標の形状を整える
- 一貫性のある行動を取る

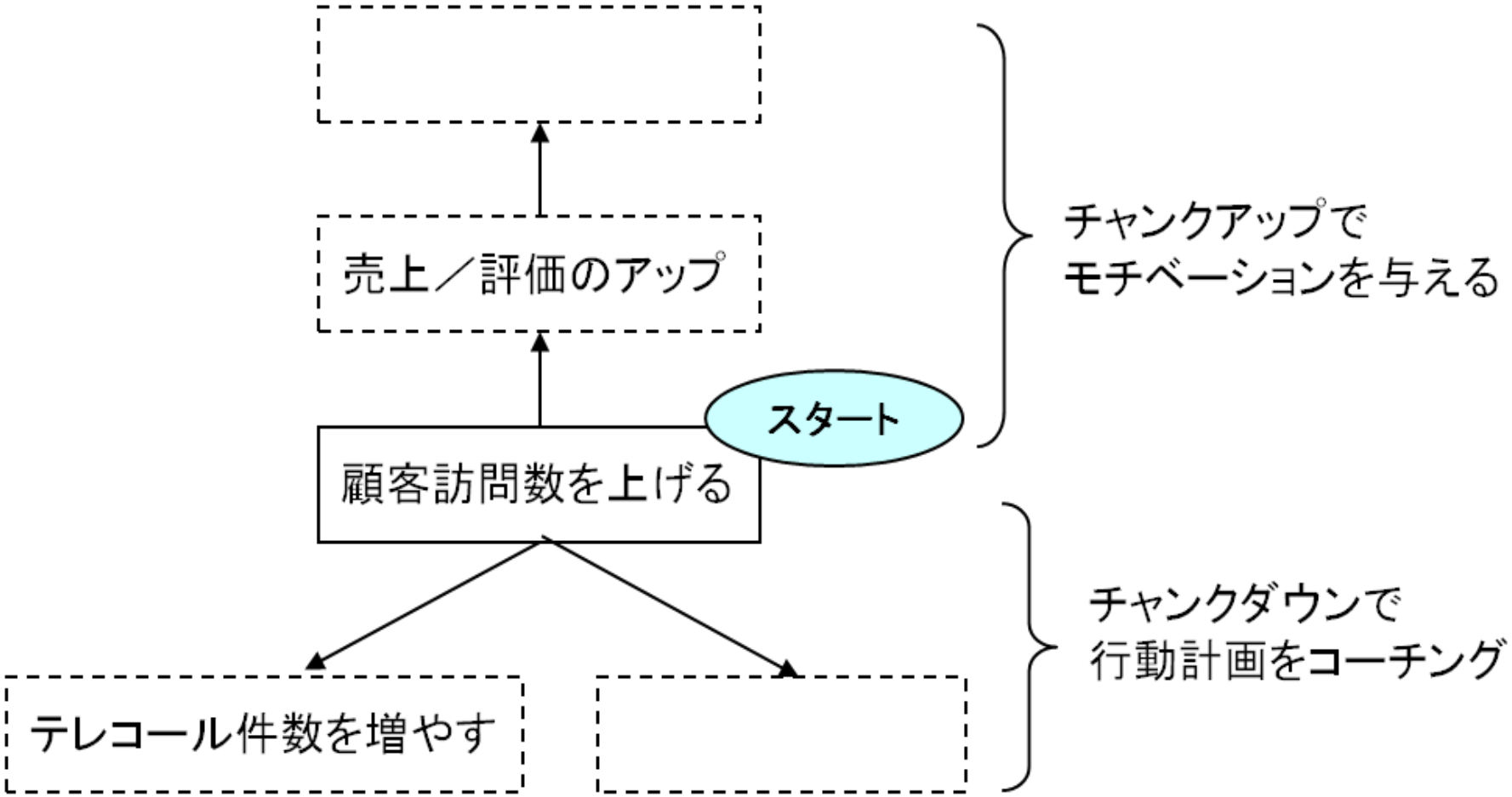
チャンクアップする質問例：「これは何の一部か？」
「これで何が得られるか？」
「これは何を意味しているのか」

チャンクダウンする質問例：「これの具体例は何か？」
「これの役割は何か？」
「これは具体的にどういうことか？」
「これは具体的にどうすればよいのか？」

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

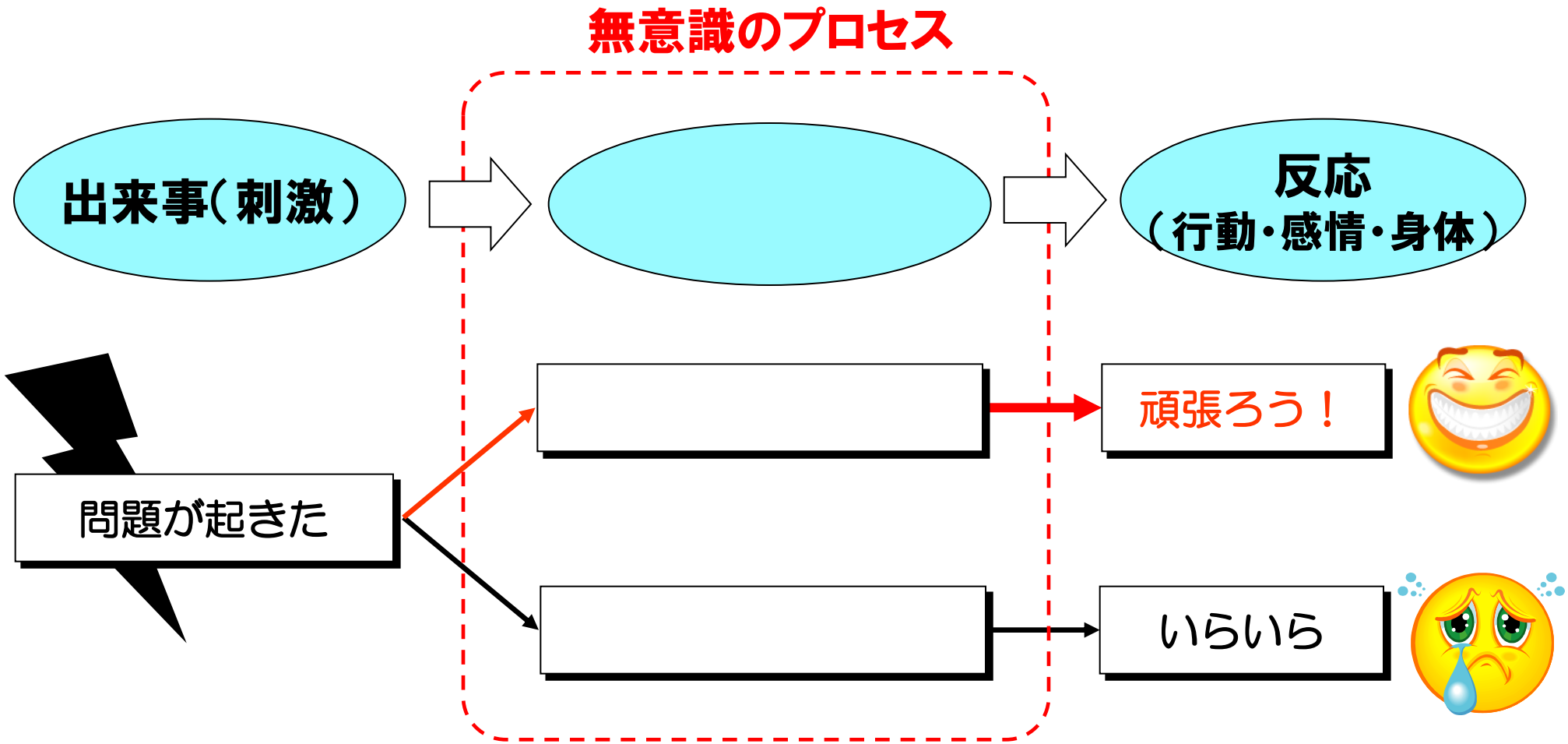
概念のフレームを柔軟に変化させる「チャンク」

【例： 営業マンの業務タスク】



Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

相手の意識を変える思考フレーム



Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

相手の意識を変える思考フレーム

無意識のプロセス

出来事（刺激）

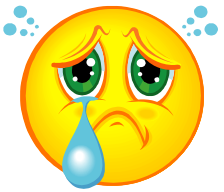
反応
（行動・感情・身体）

叱られた

頑張ろう！



がっかり…



Copyright©: NLP−Coaching Association, All Rights Reserved.

問題志向と解決志向の質問

■ プロブレム志向（問題志向 WHYを使う）

「何故うまくいかなかったか？」

「何故出来なかったか？」

にフォーカスして質問する

■ ソリューション志向（解決志向　HOWを使う）

「何ができるか？」「どうしたらできるか？」

「どうすれば望ましい状態が手に入るか？」

にフォーカスして質問する

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

 Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

効果的な質問の5つの視点

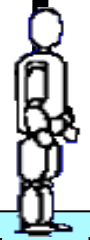
肯定的

③ 肯定的な過去

・うまくいったときの秘訣はなんですか？
・これまでに、うまくできたことは何ですか？
・そんな状態でも頑張れたのは何があったからですか？

⑤ 肯定的な未来

・○年後の望ましい姿はどのようなイメージ？
・どのようにしたら、うまくいくと思いますか？
・私が何かサポートすることで、うまくいくことはありますか？



過去

① 現在の状態

今は、どんな状況？　今、何か困っていますか？
今、何が問題だと思いますか？　うまく行ってる？
なぜ、このようなことが起きているのでしょうか？

未来

② 否定的な過去

・なぜ、うまくいかなかったのですか？
・どうして、その事が起こったのでしょう？
・問題が起こった要因は何でしょうか？

※原因追求には効果的だが、言い方に注意が必要

④ 否定的な未来

・対応をとならければ、どうなりますか？
・こんなことが起きたらどうしますか？
・それを、もし、しなかったらどうなりますか？
・予想される障害はどのようなことですか？

否定的

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

 Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

相手の意図を理解し、交渉力を高める質問

- 相手の発言の意図を正確に把握するために、発言中の「省略・一般化・歪曲」を意識できるようにすることが有効です。
- まず、特定されていない名詞（不特定名詞）、特定されていない動詞（不特定動詞）に着目します。

特定されていない名詞

「○○とは具体的には何を指して言っていますか？」
「どの○○を指していますか？」

個別具体の対象物になるまで

特定されていない動詞

「○○とは具体的にはどういう活動を指して言っていますか？」
「具体的にはどういう○○をするのですか？」

個別具体のプロセスになるまで

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

 Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

相手の意図を理解し、交渉力を高める質問

先に名詞を具体化し、次に動詞を具体化します

「制度改革により事業機会が開発できる」

「制度改革とは具体的には何を指して言っていますか？」

「事業機会とは具体的には何を指して言っていますか？」

個別具体の対象物になるまで

「開発とは具体的にはどういう活動を指して言っていますか？」

個別具体のプロセスになるまで

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

 Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

相手を認め、動かす働きかけ【参考】

■ストロークとは、「相手または自分の存在を認めるための働きかけ」のこと。
肯定的なストロークは、人間にとって自己実現への大きな動機づけとなる。
自分や相手のモチベーションを高めるには、ストロークの与え方・受け取り方をコントロールすることが有効。

	肯定的ストローク	否定的ストローク
肉体的ストローク （肌の触れ合い）	撫でる、抱っこする、 ほおずりする、キスする、 握手する、手をつなぐ、 腕を組む、肩を揉む	つねる、叩く、 髪を引っ張る
心理的ストローク （心の触れ合い）	褒める、励ます、 微笑む、挨拶する、 名前を呼ぶ、目を見る、 うなずく、理解する	叱る、怒る、 にらむ、嫌味を言う、 禁止する

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.

一般社団法人NLPコーチング協会

http://nlpcc.net/

東京都品川区西五反田2-10-8-409　TEL)03-6420-0285　FAX)050-7551-2373

・本資料は当会スタッフによるプレゼンテーション等を伴う説明を行うことを意図して作成されております。
・本資料の一部または全部を、①当会の書面による許可なくして社外に再配布すること、②社内への説明目的以外の目的で複写、写真複写、あるいはその他いかなる手段において複製することを禁じます。

Copyright©: NLP-Coaching Association, All Rights Reserved.