

「会員拡大に活かすコミュニケーション講座」

PHP 認定上級ビジネスコーチ

平野 順子

1. コミュニケーション

(1) コミュニケーションの機能

- ① 「情報」の伝達・共有
- ② 「思い」の伝達・共有
 - 相互理解を促進し、信頼関係を構築する

(2) コミュニケーションの前提

「コミュニケーションの主体は相手にある」

- あなたがとったコミュニケーションの意味は、あなたが相手から得た反応である—
 - 何を伝えたか、ではなく、どのように伝わったかが大切

(3) 建設的なコミュニケーションのポイント

- ① コミュニケーションの目的を明確にする
 - コミュニケーションの結果としてどのような状態を手に入れたいのか、その目的を明確にする。相手とどのような関係を築きたいのか、相手に何を伝えたいのか、をはっきりさせる。
- ② 相手をよく観察する
 - 自分のとったコミュニケーションにより、相手にどのような変化が起きたのかをよく観察する。相手の反応は、自分の望んでいた反応かどうかを見極める。
- ③ 相手の反応に合わせて柔軟に対応する
 - 相手により伝わりやすくするためにはどうしたらよいかを工夫する。自分が望んでいた反応が相手から得られなかった場合、コミュニケーションのやり方を柔軟に変える。

【共通点探しゲーム】

まず、ペアを作り、相手の方との「共通点」を1つ見つけ、下の表に記入してください。

相手との共通点が1つ見つかったら、ペアを換えて、次の方との共通点を探してください。

【ルール】

- ・ 「共通点」は、外見からすぐわかるものや、すでに知っているものではなく、会話をして「初めて発見したもの」にしてください。
- ・ すでに他の方との間で出た「共通点」は、2回使うことができません。

	お名前	共通点
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

2. 相手との心理的距離を縮めるペーシング

(1) ペーシングとは？

ペーシングとは、相手とペースを合わせることで、継続的に相手とのマッチングを図ることをいう。話すスピードということだけではなく、声のトーンや話し方、姿勢や振舞い、雰囲気など、広い意味で、相手との一致点、共通点を増やすことをさす。相手と深くペーシングすることによって、心理的な安心感、信頼感を強めることができる。

※ 深い信頼関係が構築された状態を「ラポール」という

(2) 相手の振る舞いに合わせる(ミラーリング)

目に見える相手の要素に対するペーシング。相手の姿勢と同じ姿勢をとったり、相手の動作やしぐさ、ジェスチャーをさりげなく真似てみる。鏡に映るように動作を真似ることを「ミラーリング」という。

例) 相手がゆったり座っている → こちらもゆったり座る

相手が身を乗り出して話している → こちらも身を乗り出す

相手が何かの形の説明を手を使って表現している → こちらも同じ手の形をする

(3) 相手の声に合わせて

耳から聞こえる相手の要素に対するペーシング。相手の話すスピードや、話し方、声のトーンに合わせて受け答えをする。呼吸のスピードを合わせることができると、とても深いペーシングになる。

例) 相手がゆっくりとしたペースで話す → こちらもゆっくり受け答えする

相手の言葉に訛りが入っている → こちらも訛りを入れて話す

相手がとても高い声で話す → こちらも高めのトーンで受け答えをする

3. 相手の話を促す傾聴のスキル

(1) 良い聴き方とは？

相手が自分の話したいことを、自分の意志で、なるべくたくさん話せるように、相手の話をさえぎらず、最後までじっくりと聴く聴き方。広い意味では、相手のありのままを受け止め(受容)、相手が見ているような見方で世界を見て、相手と同じ枠組みで物事を捉えようとしたり、感じたりするような姿勢(共感)。

(2) 話を促す簡単受容

- ① 相手が話しやすい環境を整える
- ② 相手の目のあたりを見て話を聴く
- ③ 適度なうなづき、あいづち入れる
- ④ 相手の話の中のキーワードを繰り返す

(3) アクティブ・リスニング(積極的傾聴法)

相手の話の内容をそのまま、もしくは要約して繰り返す。

自分の話した内容について、相手の言葉でもう一度聞くことにより、客観的な視点が生まれ、新たな発見や気づきにつながることもある。また、相手の話を整理することで、両者で情報や思いを共有することができ、一体感が深まる。

例) 「なんだか事務所が手狭になってきましたよ…。」

「そうですか…。事務所が手狭になってきたんですね。」

「ええ…。共有スペースには書類が積まれているし、OA 機器が増えて配線がむき出しになっているし、動線が悪いのか人がぶつかるんですよ…。」

「なるほど。雑然としているんですね…。」

【講師 連絡先】 ☆質問などお気軽にお寄せください☆

TEL : 019-604-1100 FAX : 019-604-1101

E-mail : info@heart.plala.or.jp

WEB : <http://www15.plala.or.jp/coach-junko/>

Blog : <http://juncoaching.blog.shinobi.jp/>