

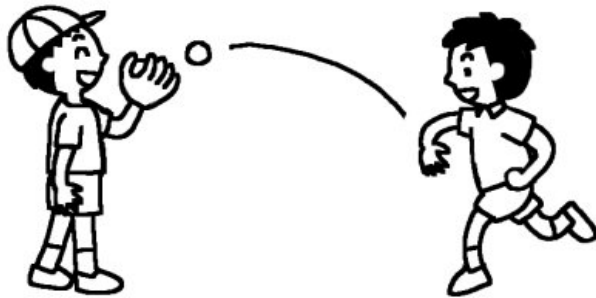
相手に「**伝わる**」 コミュニケーション術 ～NLPの技法も用いて

株式会社イルミネート
代表取締役 メンタル・コーチ
北原 真之



コミュニケーションとは？

キャッチボール？



それとも雪合戦？？？



ドッジボール？？



NLPとは

Neuro（神経・五感）

Linguistic（言語）

Program（プログラミング）

の略で米国で開発された実践的な心理学です。

元々は欧米を中心にセラピー（心理療法）の分野で急速に広まりましたが、現在ではその驚異的な効果が認知され、教育分野、医療、世界のビジネスシーンやスポーツの世界など様々な分野で幅広く活用されるようになり、目標の実現法や問題や悩みの解決に役立てられています。

そして今日、最強のコミュニケーションスキルとして仕事や家庭などの人間関係の構築や修復にも活用されています。

ミスコミュニケーションが起きる3大要因

省 略

- ・あの店は安い
- ・意見が違った
- ・彼はいつも素晴らしい
- ・人間関係が問題だ

歪 曲

- ・新製品の広告は予算無いので無理
- ・気が弱いので営業に向いてない
- ・上司から信頼されてない

一般化

- ・客はいつもわがまま
- ・～できない
- ・～すべきである

パターンを崩し正確な情報を手に入れる

省 略

- ・あの客は買う気が無い
- ・あの店は安い
- ・彼はいつも素晴らしい
- ・人間関係が問題だ

歪 曲

- ・新製品の広告は予算無いので無理
- ・気が弱いので営業に向いてない
- ・上司から信頼されてない

一般化

- ・客はいつもわがまま
- ・～できない
- ・～すべきである

詰問になってないか注意！

具体化

- ・誰が？何を基準に？
- ・どの商品がどの位安い？
- ・具体的にどう素晴らしい？
- ・誰とどう問題？

明確化

- ・予算額は？それで出来る事は？
- ・どうして気が弱いと営業に向かない？
- ・どうしてそれがわかるの？

個別化

- ・何に対して？サービス？機能？
- ・もし、出来るとしたら？
- ・もし、そうでなければどうなる？

4つの伝え方

	相手を傷つけない	相手を傷つける
要求を 伝えない	①ガマンした言い方	②イヤミな言い方
要求を 伝える	④ツタワル言い方	③セメル言い方



- 1) Yes, and
- 2) 私メッセージ
- 3) 共有ゾーン

共有ゾーンを見つける“Yes,and”

パターン①

But

パターン②

Yes

パターン③

Yes,but

パターン④

Yes,and (但し表面)

パターン⑤

Yes,and
→共有ゾーンを見つける

先日、A社にXシステムを提案したのですが、あまり良い反応は得られませんでした、、

あなたメッセージと私メッセージ

内 容		
伝 え 方	いいところ	嫌なところ
	あなた メッセージ (例) 「それはいいですね」 「君はいつも元気ですね」	(例) 「あなたの言い方はキツイ」 「いつも元気無いですね」
	↓	↙
	私 メッセージ (例) 「はっきりと言ってくれる おかげで私も気づき があります」 「元気なあなたは私も 元気にしてくれます」	

共有ゾーンを見つける手順

- ① 自分の価値観を脇に置く
- ② 相手の価値観／ビジョンをきく
- ③ 自分の価値観／ビジョンをきく
- ④ 共有ゾーンを見つける

信頼関係を築く3つのスキル

1) ミラーリング

相手の身振りやしぐさに合わせる
→聞き手が話し手を理解

2) ペーシング

相手の状態や話すスピードを合わせる
→一体感を形成

3) バックトラッキング

相手の言葉を繰り返す
→話し手は自分の話が良く理解され、
受け入れられていると感じる

成功の原則

知ってる



出来る



やっている

ありがとうございました

KITAHARA@ILLUMINATECOACHING.JP