

# ～ラポール(信頼感)形成で組織パフォーマンスを上げる～ 実践！NLP コミュニケーション

日時：令和5年9月5日(火) 10:00～12:30

会場：ビックパレット福島

学校に直面する課題は多様化・複雑化しており、その解決には様々な職種の職員の共同が不可欠である。スムーズかつ効率的に業務を進めるためには、学校というチームの一員として職場内で良好な人間関係・信頼関係を築くことが重要であり、円滑なコミュニケーションをとれること、相互理解を深めつつ、自分の意見を適切に伝えることが必要になる。この研修では、仕事をする上で最も日常的である「コミュニケーションスキル」、とくにラポールスキル（信頼関係構築）について学び、自信のコミュニケーション能力の向上とそれに伴う職場環境の向上を目指す。

## 【本研修のポイント】

- ①職場でのコミュニケーションに関わる問題点や課題の共有
- ②コミュニケーションの本質を理解する
- ③コミュニケーションに最も大切な信頼関係構築のラポールスキルを習得する
- ④ミスコミュニケーションを防ぎ仕事の成果に繋げる

## 【研修のビフォー・アフター 期待できる効果】

ビフォー	アフター（期待できる効果）
✓ コミュニケーションに苦手意識があり仕事がスムーズに進まない	✓ ラポールスキルを習得し、周囲の方とより良いコミュニケーションをとることで、業務効率もアップする
✓ 多職種間での価値観のギャップに悩む。信頼関係構築が難しい	✓ 相手の状態に沿った働きかけができる。信頼関係を築くことができる
✓ コミュニケーションでのトラブルも多く職場での人間関係にストレスを感じる	✓ 親和・ラポール形成に意識を向けることで、コミュニケーションがスムーズになり人間関係も良好になる
✓ 苦手な相手とは会話を避けてしまう	✓ 苦手な相手ともうまくいく

## 【研修スタイル】

- 質問中心で受講者のやる気と行動力をグングン引き出す研修です。

### 「質問中心の研修」とは…

**人が人を変えることができるのは、唯一「質問」です。**

質問について自分の考えをまとめ、グループでシェアをする。自分の思いを発表することで、自ら課題を見出し思いが変わり行動変容することがねらいです。

- 一方的な講義ではなく、「グループディスカッション」や「実習」を豊富に取り入れ、ポイントを体得していただきます。

## 【研修カリキュラム 150分コース】

### 1. 職場コミュニケーションの課題

#### (1) 職場のコミュニケーションの現状

【ワーク①】 職場や外部の方と意思疎通がうまくいかなかった経験はありますか？

【ワーク②】 職場コミュニケーション又は自身のコミュニケーションの課題・改善ポイントを考えましょう

※グループディスカッション

#### (2) コミュニケーション本質の理解

- ・人は物事を「フィルター」を通して見ている
- ・ミスコミュニケーションが起きる理由

### 2. ペーシングとラポール（信頼関係）形成

#### (1) 聴き上手のポイント

【ワーク①】 印象の悪い話の聞き方は？

【ワーク②】 好印象の話の聞き方は？

※グループディスカッション

- ・話しやすい雰囲気を作ろう

#### (2) NLP コミュニケーションの基本プロセス（ペーシング→ラポール→リーディング）

- ・安心、安全とラポール形成

【ワーク①】 親しい人と会う時の感情と初対面の人や苦手な人と会う時の感情、どんな違いを感じますか

【ワーク②】 初対面の人や苦手な人と会った時に、親近感を感じる時もありますが、その時はどんなことがあったから親近感がわいたのですか？

- ・ラポールを築くことはなぜ大切か
- ・ラポール構築のためのペーシング
- ・信頼関係を深めるコツ

#### (3) ラポール形成トレーニング

【ワーク①】 「親和の法則」でラポールを築く～同じところ探し

【ワーク②】 ペーシングでラポールを築く～ペアで会話をしよう

【ワーク③】 バックトラックのある会話をしよう

※ペアワーク又はグループワーク

### 3. ミスコミュニケーションを防ぐ3ステップ

#### (1) プリフレーム

#### (2) 省略・歪曲に関する質問

#### (3) 確認

### 4. 研修のまとめ

- ・明日からの行動目標設定
- ・行動目標の発表

## 【参考】NLPとは

「脳と心を上手に使うための実践心理学」

もっと望ましい自分になること。より幸せに生きること。「NLP」はそのための学問です。

NLPとは、「脳の取り扱い説明書」とも言われ、

Neuro（神経）

（人は五感を通じてさまざまな情報を処理している）

Linguistic（言語）

（受けとった情報をことばによって意味づける）

Programing（プログラミング）

（意味づけられた情報をもとにしてその人なりの感情や思考・行動パターンが形づくられる）

3つの頭文字を重ねたもので、言語学と心理学を効果的に組み合わせた実践手法です。

1970年代にアメリカでリチャード・バンドラーとジョン・グリーンダーによって開発されました。

NLPは自分にとって望ましい人生、より幸せな人生を送るために、心理学の知識を応用するもの。

脳にプログラミングされた感情や行動のパターンを、五感と言葉を使って書き換えることで、

コミュニケーション・人間関係の改善や課題解決ができ、なりたい自分に近づくことができる

## キャリアリバー 「質問で思いを引き出す」「質問で行動を変える」質問中心の研修講師



キャリアリバー 代表 鈴木 修子

人財開発支援協会認定講師

ホスピタリティ・コーディネータ ユーキャン法人営業部講師

NLP マスタープラクティショナー プロビジネスコーチ

### <プロフィール>

27年間にわたり教育に携わってきた。福島県公立小中学校の養護教諭をスタートに、平成9年より学校法人新潟総合学院郡山情報ビジネス専門学校教員として多くのビジネスマンを育成した。平成17年より教務部長の役職を務めた。平成21年、学校法人福島学院福島学院大学職員へと転職。キャリア支援室長として学生のキャリア支援を行った。現在はキャリアリバーとして研修事業を行う傍ら、福島学院大学、国際ビジネス公務員大学校、国際医療看護福祉大学校の非常勤講師としてビジネス教育に携わっている。

「人が成長する組織づくり」を支援いたします

969-1205 福島県本宮市和田字境ノ内 114-3 TEL 0243-44-4648/090-4045-9800  
E-mail [kenshu@careerriver.net](mailto:kenshu@careerriver.net) URL <http://www.careerriver.net/>