

# コミュニケーションスキル

## 信頼関係を築くためのコミュニケーション力

---

コミュニケーションとは？

語源はラテン語の「コムニス」＝共通の、共有する、分かち合うという意味

コミュニケーションは一方的なものではなく、  
互いに意思・感情・思考を伝達し合う、キャッチボール

### 【2種類のコミュニケーション】

●バーバルコミュニケーション（言語的）：言葉・文字を使ったコミュニケーション

●ノンバーバルコミュニケーション（非言語的）：ジェスチャー・表情を使ったコミュニケーション  
⇒実はめっちゃ大切で伝わり方まったく違う。 表情・動きで印象違う

## コミュニケーションの基本姿勢

---

### 聞く×⇒聴く○

#### ①受容的態度

相手の話を聴く姿勢、態度。相手に体を向ける、腕組みをしない、机の上に手を置く、髪の毛や物を触らない。

#### ②受容

相手の話、気持ち、考えを受け止める姿勢。

相手の意見が間違っていると感じてもいきなりアドバイスや否定をするのではなく、まずは受け止めること。  
⇒すぐにそれは違うなど否定をするな、いったんキャッチすることを大切に

#### ③傾聴

相手に心と身体を傾けて聴く姿勢。相手の話をさえぎることなく、相手の軸で話を聴く

○相手軸：相手のため、相手の話や想いを聴く、相手の利益の為

●自分軸：自分のため、自分の意見を伝えるため、自己利益のため

※教えてあげたい、指導したいなど自分のやりたいことのためにきくな⇒聞きながら次自分が話すことなど考えるな。

#### ④共感

「辛かったです」⇒「それはお辛かったですね」

「悲しいです」⇒「そうですか、悲しいのですね」

このように相手が言った感情や想いを共有すること。同意や同感は自分軸になるので注意

- ・同意⇒私も同じ意見です（自分軸）
- ・同感⇒私も同じ気持ちです（自分軸）
- ・共感⇒あなたはこんな気持ちなのですね（相手軸）

### ⑤オウム返し

「昨日ディズニーランドに行ってきたんですよ！」

⇒「そうなんですか、ディズニー行ってきたんですねー！」

適度なタイミングで相手が話したことをそのまま返してあげることで、相手は自分の話を理解してくれていると感じる。

### ⑥あいづち

「はい」「ええ、そうなんですか」「へえ、すごいですね」というように相手の話に適度にリアクションを行う。過度になると逆に話を聴いてくれない印象になるので注意

⇒あいづち多すぎたり、あからさまな反応は逆に話きいていない。

海外では相手が話している時に「うんうん」「へえー」など反応は失礼にあたる。黙って聴いているのが○

### ⑦要約

「〇〇さんはこういうことがあって、こういうお気持ちになられたんですね」

相手の話をしばらく聴いた後、話をまとめて一旦返してあげることで、相手はしっかり話をきいてもらえる安心感を感じる。

## 伝える

### ①上手&下手な依頼の仕方

Iメッセージ:

私はあなたに〇〇してもらえると／してもらえないと・・・というような主語が「私」の言い方

⇒必ずIメッセージが言い訳でもない、⇒依存を作りやすくなることもある

Youメッセージ

なぜあなたは〇〇するの？／してくれないの？・・・というような主語が「あなた」の言い方

⇒言い訳／反発されやすい

### 【練習ワーク】

○なんで水を飲んでくれないの？

⇒

---

## ②相手の心を開くための「自己開示」の重要性

### ○自己開示とは？

自分の情報や考えを自ら積極的に相手に伝える事

〈自己開示をすることのメリット〉

- ・打ち解けやすくなる
- ・話してほしいテーマをこちらが先に話すことで、相手が話しやすくなる
- ・ここまでの幅や深さまで話していいのだと先に示すことで、相手が話しやすくなる

⇒自分が栄養を指導してどう変化した、昔はこうだった今はこうなれた

みたいな昔と今のギャップの話は大切なポイントとなる

〈自己開示をする際の注意点〉

・自分のことばかりをずっと話すのではなく、あくまで相手が話しやすくするための前置きとして意識をすること（自分が話したいことを話すわけじゃない＝自分軸）すべては相手軸で、クライアントのためになる自己開示をすることで貢献することが重要。

・自慢などではなく、自分も同じような経験があった、自分の場合はこうだったというような「相手が共感しやすい」ネタを話すこと

・軽い自虐ネタはOKだが、自分の価値を下げるような話はNG

⇒自分も普段は甘い物食べちゃうんですよねーとか、自分も最近腰が痛くてなどは疑われる

・目的を持った自己開示をすること。その場に不必要な自己開示はしない。

## ③「今のあなたもOK」であるというアプローチ⇒

今すでにOKなことが大切⇒今すべてが弱い、ダメってことははない

ポイント：「さらに、今以上に、より」というような提案を入れる、ここはかなり意識して使った方がよい

例) 今努力されていることはとても大切ですね、そこにこのポイントを加えると今以上に効果が上がってくるので取り入れてみてはいかがでしょうか？

## ④他者の成功事例をあげて、相手のやる気を上げる

⇒その人よりも少しレベルが上の人の成功事例を伝える。下のレベルを伝えても魅力がない。

例) ○○さんと同じように○○をしたあの選手はその後○○になったそうですよ

# 向き合う

自他尊重

○自他尊重とは？

自分と相手の価値、価値観、想いなどをどちらも敬い尊重する姿勢。

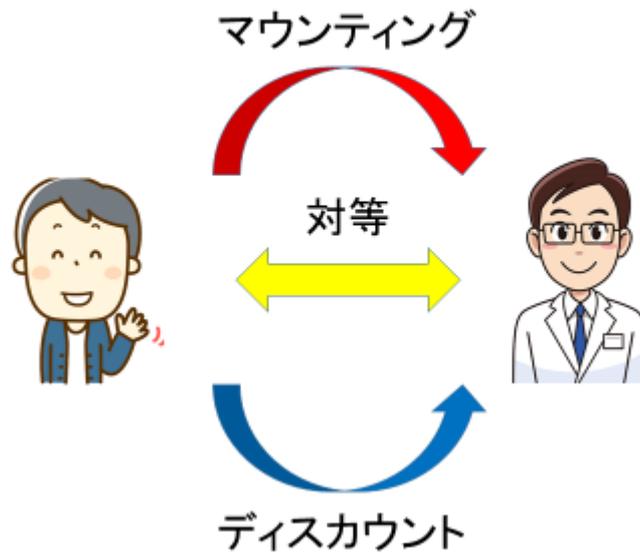
いい、悪いではなく、誰しもマウンティング型、ディスカウント型というようなコミュニケーションのクセがあるので注意。

〈マウンティング型〉

自分が正しい、自分が上、と自分の価値や  
価値観の方が上だと認識し、コミュニケーションをとる

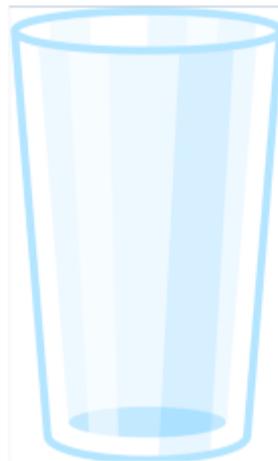
〈ディスカウント型〉

自分の方がした、自分は自信がない、というように  
相手の方が上だと考えたり、譲ってしまうようなコミュニケーションをとる



# 承認

承認のコップを満たす考え方



# 交渉

## ポイント1：ベビーステップを踏ませる

いきなりすべての行動を改善することはできない。本人ができる小さな一歩から開始させる。  
⇒食事・栄養の場合その人に一番大切な物を考えてその中で一つでもできることから始める。

例) 糖質・脂質・たんぱく質・水・ミネラル⇒どれが一番問題か？

⇒水であったならば、まずは一日1ℓ水を飲むから始めることもめっちゃ承認していく。

## ポイント2：奪わない

食事や嗜好品に関しては精神的に重要である場合も多々あるので最初から奪いに行くと衝突することが多い  
⇒奪うのではなく、今より良くする方法を提案する

例) お酒は止められないのはまずはしょうがないとして、では健康にお酒を飲み続けるための努力をしてみませんか？お酒を飲むために一日2ℓ水を飲めたらお酒を飲み続けるルールはできますか？お酒を飲んだら寝るまでにコップ2杯の水を飲む約束はできますか？ 最悪レモンたっぷりレモンサワーを選べますか？

## ポイント3：期限を区切る

永遠に制限される、ずっと続けると思うと人は受け入れられないことが多い。今から2週間だけ試してみませんか？1ヵ月だけ努力してみませんか？痛みが取れたらまた食べても・飲んでもいいので今1ヵ月だけ頑張れませんか？

⇒期限を区切ったとしても、努力して改善した後はその人の価値観は変わっているものです。たとえまた症状が悪化しても、自分が良くなれた経験があるのでまた再開してみようと思いますので最初は短期で交渉してみましょう。

## ポイント4：価値を高める

ダイエットサロンやジムで60万払って途中で投げ出さない人は60万がとても負担な人。逆にアラブの石油王は60万ではすぐに投げ出してしまう。60万では価値がないから。

ある程度覚悟を決めさせる値段提示も行動への価値を生み出させる。ライザップは一般の人が30万～60万払った時点でほぼ成功が確定している。

⇒病院であれば3～5ヶ月で治れなければもう病院は、(国の制度は)同じ症状に対して二度とリハビリを行うことができない。なのでこの期間必死で努力できますか？と最初から期間で価値を高める方法もある。

## ポイント5：気づかせる (ラポールが前提)

特に悩みが続いている人、いろんな場所をたらいまわしになっている人に対して。

例) 今の自分を作っているのはあなたの価値観や判断、生き方が今の自分の状態を作り出している。何が間違いで何が問題なのか一度一緒に考えてみませんか？

自分を大切にできない 自己犠牲 自己承認の低さ 等

