

小さな変化の技術

セルフコーチングと NLP コミュニケーション

◆ 超基礎編 ◆

さとう 幸弘

《プロローグ》

セルフイノベーション（自己改革）をセルフコーチングのスキルと、NLPコミュニケーションのスキルで実現したい、という思いから1冊の本にまとめました。この二つのスキルは意図的に実行することで取得可能であると考えています。

ビリーフ（思い込み）セルフイメージ（自分自身）セルフフートーク（自己対話）や人間が持つ特性（自己限定）について説明をして、自己改革の可能性に気づいてもらいたいと思います。

また、セルフイノベーションには『アフアメーション』という手法を使いますので、文章化、イメージ化・ビジュアライゼーションについて解説します。

それと、NLPは『ラポール・信頼関係を築く』と『言葉・ポジティブ／ネガティブ』がコミュニケーションにどのような影響を与えるかについて説明してみたいと考えています。

あなたのセルフイノベーションとコミュニケーション^{リよく}セッションカアップのお役に立てると思います。
ご期待ください。

ファシリテーター さとう幸弘

大切にしていること3つ

- ※小さい変化を起こし続けること
- ※小さい良いこと（ありがとう）を探すこと
- ※小さい成功体験を重ねること

小さな変化の技術IIセルフコーチングとNLPコミュニケーション

超基礎編)*目次

■ プロローグ	1
フェーズⅡ セルフコーチング	
ユニット1 セルフコーチング	
セルフコーチング	12
セルフコーチングと変化	14
ユニット2 アファメーション	
アファメーションとは	18
引き寄せの法則	21
アファメーションとイメージ化	22
アファメーションとRAS	24
ユニット3 ビリーフ	
ビリーフ・思い込みはなぜ起きる	30
ビリーフのパワー	32
ビリーフと行動	35

ビリーフチェンジ	37
ビリーフチェンジとアフターセッション	39
ユニット4 セルフイメージ	
セルフイメージ	42
セルフイメージを変える	44
お金に対するセルフイメージ	46
ユニット5 セルフトーク	
セルフトークとセルフイメージ	50
セルフトークとビリーフ	52
セルフトークとビリーフ	53
セルフトークと自己暗示	55
ユニット6 潜在意識	
顕在意識について考える	58
潜在意識について考える	60
潜在意識のちから	63
潜在意識を使いこなす	65

ユニット7 快適ゾーン	
快適ゾーンを考えるロ	70
快適ゾーンを考えるハ	71
快適ゾーンを考える目	72
快適ゾーンを考えるク	74
《1・3・5の法則》踊り場理論	76
快適ゾーンに戻るな	79
ユニット8 モチベーション	
モチベーションを考える	84
マズローの欲求5段階説	86
人を動かす	89
6つの動機づけ	91
動機づけを変えてみる	93
モチベーションとセルフトーク	95

フエーズⅡ NLPコミュニケーション

ユニット1 NLP 神経言語プログラミングのスキル

ペーシングとは? 102

ミラーリング 105

バックトラッキング 107

クレーム対応へのペーシング 109

メラビアンの法則 111

知覚チャネルⅠ 113

知覚チャネルⅡ 116

沈黙のコーチング 118

コミュニケーションって? 120

ユニット2 ポジティブ・ネガティブ思考

ポジティブ思考・ネガティブ思考 124

■ おわりに

ポジティブ思考とセルフトーク	126
ポジティブ表現・ネガティブ表現について	127
ニュートラルなとらえ方もある	129
ユニット3 言葉	
文字の印象	134
言葉を意図的に	136
忙しい・忙しい病	138
YOUメッセージ・Iメッセージ・WEメッセージ	140
キラーフレーズ	142
イエスセット	144
否定命令	146
おわりに	148

フェーズ I

セルフコーチング

ユニット1

セルフコーチング

《セルフコーチング》

この本の一つのテーマは、セルフコーチングのスキルを使って、セルフイノベーションを実現することです。

そこでまずは、『コーチ』の語源から確認してみたいと思います。『コーチ』と聞くと有名なバッグをイメージする方もいると思いますが、ブランドであるコーチ社のロゴは可愛い馬車です。(乗っていただくようになります)

そう、『コーチ』の語源は馬車です。

現代では、馬車に代わるものはタクシーということになると思いますが、あなたがタクシーに乗った時に必ず訊かれることがありますね。

『どちらまでですか?』そしてあなたはこたえます。「〇〇地までお願いします。」通常タクシーに乗るときには『目的地』があるのです。

同様に、コーチングにも『目的』『目標』『理想像』が絶対に必要なのです。自分で自分をコーチングしながら（セルフコーチング）、自己改革（セルフイノベーション）を起こすためには、

『目標』を見つけることからスタートします。

セルフコーチングと変化》

セルフコーチングのテーマは『変化』です。

「人も組織も好むと好まざるにかかわらず永遠の変化が必要である」といった考え方ですが、この変化のプロセスを確認してみたいと思います。

【ステップⅠ】 現状把握（自分を知る）

- ① ビリーフについて理解する
- ② セルフイメージについて理解する
- ③ セルフトークについて理解する
- ④ 変化したい「習慣」「態度」「くせ」「感情」等と向き合う

【ステップⅡ】 『目標』『望ましい状態』を明確にする

- ① 変化したい「習慣」「態度」「くせ」「感情」等の変化後の「望ましい状態」

「理想像」を明確にする

② 意義ある継続的変化は、まず内面より起こり外に現れるものです

【ステップ目】 アファメーション

① 望ましい変化を起こすために「イメージ化」と「ビジュアライゼーション」のスキルを使用する

② アファメーション（文章化）する

小さな変化を起こし続けることが大切です。

ユニット2

アフターメーション

『アファメーションとは……』

現実を変えるには『私は成功したい』と考えるかわりに『私は成功している』と考えることだ。(ニール・ドナルド・ウォルシュ)

アファメーションを作る際のポイントは、① 第一人称 ② 現在形 ③ 臨場感を高めて この3つを意識して文章にすることです。

『成功したい』と多くの人は願うわけですが、大半の場合それだけでは成功はしないのです。なぜなら、たいていの人は『悪い』『思考』と『存在』『成功している状態』を別々のものだと思い込んでいるからです。ところが、ジェームズ・アレンの言うように深い哲学的観点から考えると『存在』とは思いの結果』であり、両者は一体なのです。

例えば、試験に『合格したい』という強い望みは『まだ合格していない』という存在ばかりを強調するので勉強が辛く試験にも緊張しやすい。しかし、『もう合格している』と思い、勉強はそれまでのただの(手続き)にすぎないと思えば、気が楽になり試験にも緊張せずに臨める。

『幸せになりたい』と考えれば考えるほど、『幸せでない自分を意識』してしまいます。『既に幸せ

になっている自分』を思考することで、頭の中からネガティブなイメージを追い出すことができるのです。

『思考が現実化する』と多くの賢者が言っています。ですから、**何を考え」「何を思うか」が**とても重要なのです。

あなたがやってみたいこと、欲しいもの、望みは何です

か？

・

・

・

第1人称、現在形で達成している状況を文章にして下さ

い

・ 私は、

・ 私は、

・ 私は、

もし、達成しているならどんな状態ですか？（臨場感）

アフターセッション①

■

■

■

引き寄せの法則』

『あなたが思っていることが現実となります』（思考が現実化する）

これが、タイトルになっている『引き寄せの法則』です。多くの成功者と言われる方々が同じことを言っています。『アファメーション』と同じだ！ と私は感じました。自分自身が実現したいもの・欲しいもの・理想・望ましい状態を文章にしてイメージして『引き寄せる』のです。

逆に私が怖いなど思ったことは、この法則は『ネガティブ』にもはたらいてしまうこと、心配・怖れ・失敗等マイナスを考えれば、『マイナスが実現する』ということになります。注意しなければいけません。

《アファメーションとイメージ化》

『イメージトレーニング』という言葉は、スポーツの世界では良く耳にしますが、これと潜在意識との関連性について考えてみたいと思います。

私たちは、『イメージトレーニング』を繰り返していると、実際にそういう場面に出合った時にスムーズに行動することができます。

『イメージトレーニング』をうまく行うコツは、『自分にはそれができる』と信じて、潜在意識のレベルにまで、そのパターンを書き込む（プログラム）ことです。そして、無心に繰り返すことが、トレーニングの効果を強化します。

子供が大人をまねる時のことを考えてみてください。例えば、好きなスポーツ選手や歌手をまねる時でもよいでしょう。好きな選手や歌手のまねをする子供たちは、すっかりその人物になりきっています。そして、そのようなものまね遊びがスポーツや歌の上達に結びつくこともしばしばです。

少し異なる事例では、アメリカのバスケットボールチームの例があります。まず【Aチーム】【Bチーム】【Cチーム】と三つのグループに分けて、【二週間フリースローの練習を実践するAチーム】【二週

間フリースローが綺麗な放物線を描いて見事リングに入っているとイメージするBチーム】
【二週間まったく練習をしないCチーム】で実験したところ、結果は、練習をしなかったCチームの改善率を0%とした場合、実践したAチームは24%の改善率、イメージトレーニングを行ったBチームの改善率23%だったそうです。実に興味深いです。

私たちの脳には、『自分がイメージしているような存在になる』しくみが備わっているのです。良かれ悪しかれ、潜在意識にはそのような絶大な影響力があります。

良いイメージ、思い込みを持つことが大切なのも、そのためです。

そもそも人間は、イメージ出来ないものを実現することはできません。そこで、成功への近道は、なりたい自分になった状態、達成したい目標を達成した状態を具体的にイメージすることです。

理想・望ましい状態を現在形で語るのです。

《アフアメーションとRAS》

もし、未来のゴール【理想・望ましい状態】に基づいた思い込みを創ることができれば、私たちが毎日見るもの・出会うものは全てゴールを達成するために必要なものになります。なぜなら、ゴールを達成するために『不必要なもの』は、無視されて見えなくなっているのです。

ポイントは、『目標・ゴールを設定すると、目標達成に必要なものが見つかり始める』ということです。例えば、乗用車を購入するという目標を設定したとします。すると、いままでは丸めて捨てていた『カーディーラー』のチラシが気になり始めます。車のコマーシャルや運転中に展示場の乗用車がチラチラ視界に入ってきたりします。買おうと決める前は、視界には入っているのにあまり意識しなかったのに……。

テーマに入っていきますが、私たち人間は、イメージで思考します。そして、その思考に基づいて、目標に向かって行動します。イメージを思い浮かべながらあることについて考えた時、人間はそのイメージに向かって動き始めるということです。

私たちの思考プロセスは次の4つのステップになります。

※ 言語 ↓ ※ イメージ ↓ ※ 感情 ↓ ※ ポーズの順番です。文章化されたアフアメーションが本気で自分自身として実現したいものであり、ワクワクした感情を持てるものであれば、推進力やエネルギー源になります。

重要なことは「目標・ゴールを設定すると」目標達成に必要な情報と、逆に脅威となる情報を脳が選択するようになるということです。これがRAS（網様体賦活システム）の働きです。

RAS（レティキュラー・アクティベーション・システム）の概念は、1949年マグニより提唱されました。RASの働きとしては、普段私たちは膨大な情報にさらされていますが、この膨大な情報をチェックし、個人的に有益なものや脅威となるものだけを通すフィルターのようなものです。

従って、目標を設定することにより、目標達成に必要な情報は有益なものとなり、RASがその情報を拾いはじめめるのです。

質問 I

知覚の実験

30 秒間、今いる部屋の中を見回してほしい。次に、また 30 秒間、今座っている位置から見える、できるだけたくさんの青いものを注意して見る。

それを行ったら、次の段落を読んでほしい。

「青いものをたくさん見ただろうか？それでは、回りを見回さずに、今度は部屋にある緑色のものを 3 つ挙げてほしい」

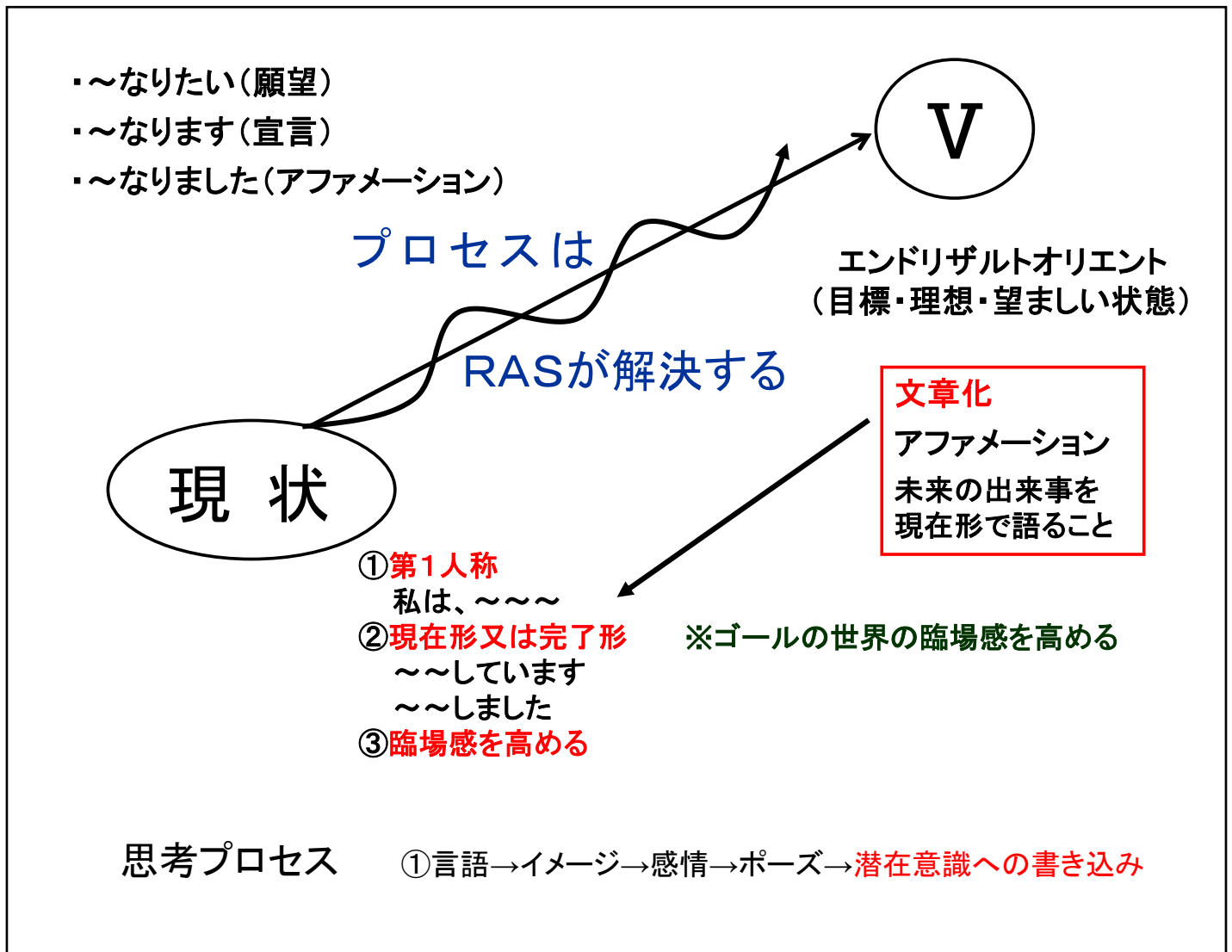
質問 II

「質問された参加者の 75.2 パーセントの人が、この文を最後まで読み終えた時、参加者についてのパーセントの正確な値、つまりこの文の冒頭に書いてある数値ですが、それを見直さずに思い出すことがなかなかできませんでした。あなたは、いかがだったでしょうか？」

質問 III

- ・ コンビニの「セブン-イレブン」のマークは何色だろう？
- ・ マクドナルドは “McDonald’s” と “Mc Donalds” のどちら？
- ・ 千円札の裏側に描かれているのは何？ お札の番号はどこに書かれているだろうか？
- ・ インターネットの検索エンジン「Yahoo」という文字は、通常は何色？
- ・ あなたの自宅のトイレの壁紙の色は？
- ・ スピードメーターは右側それとも左側？

RASの働きです。普段目にはしているものですが、必要なものとして認識していないので意識に残っていません。スピードメーターの位置確認を目標にして見ると必要な情報となり意識に残ります。



ユニット3

ビリーフ

《ベリーフ・思い込みはなぜ起きる》

知覚の実験です。

30秒間、今いる部屋の中を見回して下さい。そして次の30秒は、できるだけたくさん青色の物を探して下さい。

そして質問をしますが、目を閉じて……さあ、部屋にある赤い物を3つあげて下さい。
いかがでしょうか？

一つのこと意識を集中していたら、同じ部屋にあるほかの物の存在が隠れてしまう。実にシンプルなことですが、私たちの意識には多くのことが入ってきていません。何かが見界に入っても、その存在に気がつかずにすぐ忘れてしまうのです。

見えなくなっているものが『盲点』で、逆に見えるものが『固定観念・思い込み・信じ込み・決めつけ』いわゆるベリーフと呼ばれるものなのです。

人は、何かを認識すると、即座に経験から得た知識にあてはめ、物事をよく観察したり判断せずに個人的なフィルターを通じてみていいると考えられます。もしかすると『イリュージョン（錯覚）』が起きているかもしれませんね。

仕事に興味に勉強へと集中することはいいことだと思います。しかし、何かに集中したり、釘付けになったりすることで見えなくなっているものがあることも事実です。

まずは「冒点」になっているものがあることを理解し、物事を色々な角度から柔軟な発想で見ることが重要です。

《ベリーのパワー》

仲間うちで、誰かをこっそりターゲットに決めて、そのターゲットに一人ずつ「気分が悪いんじゃないの？」『ずいぶん顔色が悪いね！』と話しかけていくと、やがて彼は、洗面所に入って鏡をのぞきこんで、ほどなく気分が悪くなり、身体が弱ったような気になる。ついには本当の病気になって寝込んだり、家に帰ったりすることもある。

人間の神経系は、**「現実だと考えたりイメージしたり」したことに適切に反応するように出ています。ポイントは、**「現実だ」と思い込んだこと」の影響を受けるといことです……**「真実ではないのに。******

私も、幼稚園に入るころ身体が弱くて一年位医者に通って治療を受けていました。太腿に随分と注射をした記憶があります。小学校に入ってからもしばらくは、体育の授業は見学。いつの間にか、自分は『身体が弱いのだ』と思い込むようになりました。ところが、小学三年生の時に学校が合併になって、新築の校舎・新しい先生・新しい友達へと環境が激変したのです。身体の弱

い自分を知っている人もいなくなり、先生や友達は『私に普通に接してくれました』こうして体育やクラブ活動等を通常に行っていくうちに『身体が弱い自分』って何だったのだろうと感じ始めました。

今考えると、『ビリーフ』の影響を受けていたのだと思います。この『ビリーフ』をポジティブに利用することも出来ると思います。砂糖で作った錠剤を『とても良く効く薬ですよ』と与えられた患者さんに、薬と同様の効果を発揮するというプラシーボ効果のようにです。

さて、あなたに「マイナスの影響」を与えている「ビリーフ」はありませんか？

あなたが普段つかっているネガティブ（否定的）な言葉は何ですか？

▪

▪

▪

▪

▪

あなたが書き出したネガティブ（否定的）な言葉をポジティブ（肯定的）な言葉にできませんか？

▪

▪

▪

▪

▪

《ビリーフと行動》

私たちは、自分が【**眞実**と考えている】自分のビリーフにしたがって行動します。

例えば………先入観によって

例えば………習慣によって

私たちは『ビリーフ』によって行動し、様々な影響を受けながら生活しています。したがって『心の眞実の質と量』を常に向上させることが大切です。心の中の眞実は私たちを自由にします。不完全な眞実は私たちを解放しないで、むしろ拘束します。

私たちは批判的な目で自分の『信ずる心のしくみ』をチェックする必要があります。

- 『セルフイノベーション』を妨げる先入観』を持っているか？
- 『古い無意味な習慣』が新しい生き方を妨げていないか？
- 『これでよい』または『こうでなければならぬ』という思い込みが強すぎないか？

このような設問は全てビリーフの問題です。私たちのビリーフが私たちの行動を決定しているのです。

【ビリーフを変えよう】 【そうすれば、あなたが変わる】 【あなたの行動が変わる】 【あなた自身が変わる】

《ベリーフチェンジ》

人は、いろんな思い込み・信じ込み・固定観念を持っています。これら『ベリーフ』について考えてみたいと思います。

コップに半分の量の水が入っていたとします。よく引用されるケースですが、この半分入っているという事実に対して、『もう半分しか入っていない』と否定的（ネガティブ）にとらえる場合と、『まだ半分も入っている』と肯定的（ポジティブ）にとらえる場合の二つがあると考えられます。コップに半分水が入っているという事実は、ポジティブでもネガティブでもなく中間（ニュートラル）です。

この違いはなんでしよう！

これは、思考習慣の違いです。小さい時からいまままでに身につけたものです。もう少し詳しくいうと、自分自身の中にある『コア・ベリーフ』といわれるものの違いなのです。『コア・ベリーフ』とは『考え方の癖』です。この『コア・ベリーフ』がポジティブな人は、ほとんどの出来ごとに対してポジティブ

なとらえ方をし、逆に「**ア・ビリーフ**」がネガティブな人は、物事をネガティブにとらえがちなので
す。

誤解のないように伝えておきますが、私は決して『**ポジティブがいちばん**』『**ポジティブ最高**』と言っ
ているわけではありません。人には両面が必要なのです。時には、苦しい・つらい・悲しい出来事としっ
かり向き合うことも大事だと考えています。だから、ネガティブな考えを無理やりにポジティブに変
えたり、消し去ろうとする必要はないのです。

大切なことは、**ネガティブ**なとらえ方だけでなく、**色々な視点**から出来事をとらえられるよ
うになる【こと】です。

《ベリーフチェンジとアフアメーション》

私たちが本当に欲しいものを手に入れる為には、その行動の原因となる『ベリーフ』を見つけ、変えていく必要があります。

思い込みを変える為には、無意識下にある思い込みが自分自身をコントロールしているというところに気づいて『アフアメーション』のスキルを使用します。少しずつ変えていくのです。外側から変えようとするのではなく、まずは内面から変えるのです。（インサイドアウトからの変化）

《アフアメーション》

- ※ 第一人称 『私は、で始まる文章です』
- ※ 現在形（又は過去形） 『未来形で表現するのは誤りです。変化後の様子を文章にします』
- ※ 臨場感を高める 『ワクワク感を伴った表現にします』

アフアメーションは、自分の理想・望ましい状態・変化後の自分を文章にしたものですが、次のようにして無意識下に書き込んでいきます。

【言語】 ↓ イメージ ↓ 感情 ↓ ポーズ】の順番です

※ 書き出したアファメーションを読み上げる

※ 理想・望ましい状態をイメージする

※ 達成した状態をじっくり感じてみる

以上のプロセスにより無意識下のビリーフを少しずつ変化させることができます。

ユニット4

セルフイメージ

《セルフイメージ》

セルフイメージとは『自分自身に対して、心の深い部分でどんなイメージを持っているか』ということですが、私たちの日常生活の様々な場面で恐ろしくくらいに影響をあたえています。

例えば、『自分は、仕事で成功するタイプの人間だ。自分は運がいい』といった、ポジティブで高いセルフイメージを持っている人は、このような考えのもと、高い能力を発揮し、自信を持って望ましい結果を得ているケースが多いといえます。

これとは反対に、『自分はいつも上手くいかないタイプなんだよなー』というセルフイメージ（思い込み）を持っていたとしたら、そのような考えのもと、自信なさげに行動し能力も発揮されていないのではないのでしょうか。

セルフイメージを形成するプロセスには二つあります。一つは『他者評価』による影響力。もう一つは『自己評価』です。

自己評価の中に生きている人たちは、周りの人がいくら認めても自分で認められなければ自信を持ちません。逆に他人に認められなくても、自分で正しいと思うことで自信を持ちます。

他者評価に一喜一憂している状態では、本当の意味で自信を獲得したとはいえないと思います。もちろん、自分が『よくない』と思っているとしても、周りの人から『すばらしい』と認められて『そうなんだ』と思える。そして、それが自信につながる。そういった段階もあるとは思いますが。

しかし、最終的に大事なのは自分がどう感じるか、どう解釈するか。人が決めた現実ではなく、自分が現実をつくり出すということだと思います。

セルフイメージは、自分自身で身につけたものです。だから、後から自分で変えられます。

《セルフイメージを変える》

仕事や人生全般で高い成果を出している人たちは何を持っているのでしょうか？

※学歴

※行動力

※国家資格 e.t.c.

確かにあった方が有利なものですが、これで上手くいくとは限りません。私が、色々な方々との出会いの中で気づいたことは『セルフイメージの高い人が、成果を出し幸せな人生を過ごしている』ということなのです。

セルフイメージとは、自分に対する期待・自分に対する意見・自分はこんな人間だ・これが自分だ等、それぞれの人が持つ「百分自身のイメージ」のことです。セルフイメージの形成プロセスには、セルフトークが大きな影響力を持っているのですが、セルフコーチングではこのセルフトークをコントロールすることが重要だと考えられています。

このセルフイメージは、私たちの日常の様々な場面で影響しています。

例えば、身近なところからいうと、思考パターンや行動パターン、立ち居振る舞いに大きく影響します。さらには、年収、これから就くポジション、出会う人やパートナー、これらすべてに影響していきます。

セルフイメージは、生れてから何年もの歳月を重ねて形成されてきました。母親からの影響もあります。基本的には生れてから自分で身につけてきたものです。『後天的に身につけていますから、後から変えていくことが可能なのです』

セルフトークをコントロールすることで理想の自分に変化できるのです。

《お金に対するセルフイメージ》

セルフイメージは、日常生活にいろいろな影響を与えています。例えば、健康（病は気からといいます）、容姿、お金等です。お金に対するセルフイメージを例にとれば、時給千円で満足して働いている人、時給五千円で満足している人、時給二万円でも不満足な人と様々です。

時給千円で満足している人は「私は時給千円程度の人間」といったセルフイメージを持っているのかもしれませんが。逆に時給二万円でも不満足は人は「私はこの程度の人間ではない」というセルフイメージなのでしょう。

気をつけなければいけないことは、自分自身で限界を決めてしまうことです。いろんな可能性を自分で限定していることに気づくべきです。「私は時給千円の人間」として限定してしまうと、それ以上に成長しなくなります。

セルフイメージを変えて、大きく羽ばたきましょう。

《アファメーションの例》

私は時給〇〇〇円になって、大好きな〇〇〇を食べて幸せです。

※第一人称

※現在形（又は過去形）

※臨場感を高める

1. わたしが知っている私 (セルフイメージを書く)

※長所・短所を5つずつ書いて下さい。

(長所)	(短所)
1. 私は	1 私は
2. 私は	2 私は
3. 私は	3 私は
4. 私は	4 私は
5. 私は	5 私は

2. 短所で一番気になるものに丸印をつけてください。

※気になる短所がどのように改善されたら良いですか？

(理想をイメージできますか)

※理想の状態をアファメーションで表現してみましょう！

「私は、.....しています」

ユニット5

セルフトーク

《セルフトークとセルフイメージ》

※セルフイメージはセルフトークによってつくられます。

※セルフイメージが低ければ、あなたは低いイメージ通りの人間になってしまいます。

※セルフイメージを高めるために、セルフトークに意識をむけましょう。

私たちの思考パターンを調べると『セルフトーク』で、いかにセルフイメージを築き上げ、時にはそれを修正しているか、がわかります。

『セルフトーク』とは

自分の行動を声に出して、または心の中で評価すること。『セルフトーク』は、セルフイメージを潜在意識に書き込む重要な働きをします。

こんなエピソードがあります。

モーツァルトは、はじめて交響曲を作曲する18歳の若い音楽家から作曲の為の何かヒントを与えてくれるように頼まれた。彼は、その若者が作曲の経験が全くないと聞き、もっと簡単な曲から

始めるように勧めた。すると、その若者が『しかし先生、あなたは9歳のころ最初の交響曲を作曲していますね。』と、言った。モーツァルトは『その通りです。しかし私は誰にも、どうしたら良いかと尋ねたことはありません。』

これは、『セルフトーク』で強化された高い自尊心の一例といえるでしょう。

潜在意識に書き込まれたセルフイメージに従って人は行動します。ですから、潜在意識に何を書き込むか？ が大切なのです。

セルフトークとビリーフ・エ」

人は『眞実』にもとづいて行動しているのではなくて、眞実だと自分で愈い込んだもの』にしたがって行動しています。この思い込み、いわゆる『ビリーフ』はどのようにして創られるのでしょうか？

結論からいうと、『セルフトーク』が『ビリーフ』を創ります。『ビリーフ』が集合して『セルフイメージ』になります。幼少時には、セルフイメージの形成に他人の影響をたくさん受けると言われています。特に多大な影響を『母親』から受けるのです。多くの子供たちは、母親の言動を取り入れてセルフイメージを創っていくことになります。(今、幼少のお子さんの育児真っ最中のお母さんは意識しましょう)そして成長とともに、セルフイメージは『セルフトーク』によって形成されるようになります。驚くことに実に一日5万回もの『セルフトーク』がおこなわれているそうです。『アー、なんて馬鹿なことをしたんだろー』等といった『セルフトーク』をしていた自分に気づいたりしませんか。

自己改革のポイントは、この『セルフトーク』をコントロールすることから始まります。幼少時から
の思考習慣を愈図的にコントロールします。コントロールすることで、少しずつ自分に変化して
きます。理想の自分へとリードすることも可能です。『セルフトーク』をコントロールしないと、『セルフ
トーク』によって、自分が、コントロールされることになるのです。

《セルフトークとビリーフ・ロ》

セルフトークがビリーフをつくります。セルフトークを繰り返すたびに、過去の情報や他人の意見があなたの《ビリーフ》の中に組み込まれていきます。

セルフトークをコントロールすることが、自己改革の為の第一歩です。そのためには、まずネガティブなセルフトークをしないことです。正しいセルフトークをすることが大変重要になります。効果的なセルフトークをすれば、新しい《ビリーフ》がどんどんつくられ、潜在意識に上書き保存されることとなります。ポジティブなセルフトークを意図的に実行する必要があります。

人は、過去の失敗や屈辱など、いやな体験にさかのぼっては繰り返し考え、そうすることによって現状の《ビリーフ》をさらに強固にします。しかし、ネガティブなセルフトークをポジティブなセルフトークに変えることで、その呪縛じゆばくから逃れ、マインドを変えられることができます。

このような《愈い込み》を変える為の有効な手法が《ファメーション》ということになります。

私は

しています。

否定的（〜ない）な表現にしないことがポイントです。

※ 第一人称

※ 現在形（又は過去形）

※ 臨場感を高める

セルフトークと自己暗示

朝、『今日はいい日になるぞ』と思うと、必ずいい日になります。逆に、『悪い日になるぞ』と思えば、必ず悪い日になるのです。

何故かというと、今日はいい日になるぞ、と思うと、いいことに意識が向いて悪いことを無視してしまうからです。悪いことが見えなから、必ずいい日になるわけです。

逆に、悪い日になるぞ、と思うと、いいことを無視して、悪いことに意識が向いて悪いことしか見えなくなるわけです。実際は、いいことも悪いこともいつものように起きているのですが。

ところで、『思考』が現実を創るのですから、あなたの今の思考『ピリーフ』をコントロールすることは大変重要です。この思考をコントロールすることは、別の表現をすれば『セルフトークをコントロール』するということです。他人のネガティブな言葉に支配されず、自分が望む未来を実現するためのセルフトークに集中しましょう。《自分で自分に暗示をかけるのです》

スリー・タイム・フレームという概念がありますが、これは過去・現在・未来のどこに思考の基準を置いて考えるかということです。

過去に基準を置く人は、『昔は良かった』『あの時は幸せだった』という考えを持っているということです。したがって、未来に対して悲観的であり、現在に対しては不平不満の対象でしかありません。

また、現在に思考の基準を置く人は、『今現在』に執着します。『今がこうなのだから、明日もこうだ』という具合です。かたくなに現状を維持しようとしません。

未来に基準を置く人は、未来を予測し、そのイメージをはっきり持っています。未来のことを、既に実現している、達成しているものとして現在形で語り、思考し、イメージ通りの未来に自分を導くのです。

未来志向で考え、アフアメーションを描き、ビジュアライゼーションを行うことは、あなたの内面に、継続的な変化の種をまくことになるのです。

ユニット6

潜在意識

顕在意識について考える》

顕在意識・潜在意識《あるいは、意識レベル・無意識レベル》というような区分で『ところ』といったものを説明します。

そこで2つの意識のうち、まずは顕在意識の4つの機能から確認していきます。

① 知覚機能

知覚は、感覚を通じて認識することです。私たちは、自分なりの解釈をベースに現実についての情報を集めています。ところが、この知覚や解釈は、必ずしも正確で完全ではありません。

② 連想機能

連想は、知覚した情報が無意識レベルに蓄積されている情報と連動してイメージを呼び起こす心的作用です。全ての新しい情報は、蓄積された情報と連動します。

③ 評価機能

評価は、受け入れた情報を無意識レベルに蓄積されている情報と連結して、その価値判定をすることです。私たちは、受け入れた情報が自分にどう影響するかを考えます。『その情報は、自

分をどの方向に向けるのか』『今までの情報と比べてどうか』などを考えて評価します。

④ 決定機能

決定は、緊急性や目標に基づいて行動を決めることです。

例えば、あなたが車を運転していたとします。高速道路で自分が追い越したり逆に追い越されたりするたくさんの方がありますが、実際には認知していません。すぐに忘れ去られてしまいます。しかし車線の間を不安定に蛇行している車に注目することが時々あります。その普通でない車は、潜在意識の中心に入り私たちはそれを知覚します。次に蛇行している車は、潜在意識に蓄積されている情報と結び付けられ、はたして酒酔いか・居眠りか・はたまた初心者か等々連想機能を働かせます。これは注意すべきことなのかを評価し、速度を落とすなり、車線を変更するなどの決定をする、ということになります。

私たちは、五感を通じて世の中の現実を知覚し、現実との接触を保っているのです。

《潜在意識について考える》

《潜在意識》について考えてみたいと思います。

潜在意識は、私たちの行動を支配しています。例えば、歩く・靴ひもを結ぶ・車の運転をする等になりますが、最初は意識的なレベルで始められ繰返しによって《潜在意識》に書き込まれ、その結果として無意識にできるようになります。これが習慣です。通常この習慣は役立ち、私たちの行動を効率的にしますが、ときには私たちが変化し新しい状況や経験に挑戦していくのに障害になることがあります。何か新しいことに取り組む時に、不安感やストレスが生じるのはこのためです。

不適当な習慣は、人間として成長しつづけることを阻害する要因になることが多いのです。

《潜在意識》のもう一つの特徴としては、顕在意識を通じて潜在意識に記録される情報の価値判断をしないということです。誤った情報が入ってきてても修正することなく記録するということになりまます。ですから、2×2=5と誤ってプログラムをすれば、当然出てくる答えは5と常に誤った

ものになります。

同様に、もし私たちが自分の能力について否定的な態度や考えを潜在意識に記録すると、当然その間違ったデータに基づく行動や態度は、不的確・不正解になります。どんな場合でも、いったんある態度や考えを持ってしまえば、それを意識的に変えようとするまで古い考えに固執するということになります。

私たちは、このように「潜在意識」の中に、思考習慣・行動習慣・セルフイメージを保管しているのです。

ところで、あなたが「習慣・態度」で『伸ばしたいこと』『置きたいこと』はどんなことでしょうか？

直したい習慣の理想をイメージしてみましょう。

そして次ページのシートを使ってアファメーションとして文章にします。

1.わたしの習慣・態度

※3つずつ書いて下さい。

伸ばしたい習慣・態度	矯正したい習慣・態度
1.	1
2.	2
3.	3

2.矯正したい習慣・態度で一番気になるものに丸印をつけてください。

※気になる習慣・態度がどのように改善されたら良いですか？

(理想をイメージできますか)

※理想の状態をアファメーションで表現してみましょう！

「私は、.....しています」

潜在意識のちから》

私たちは、何か困ったことが起きた時に『どうしよう？』と自分に問いかけます。この状態は、**顕在意識**を稼働して問題の解決をしようとしています。プレインストーミングといった話し合いのレベルもおそらく**顕在意識**を働かせているこのような状態と考えられます。

いっぽう、寝床に入って眠りに入る前・車を運転しているとき・お風呂でポ一っとしているときに突然 **脳解決策**とか**すごいアイデア**が浮かんだりしませんか？ あなたも経験していることだと思いますが、これが**潜在意識**から出てくる『ひらめき』です。特徴としては、問題の解決策などについて考えていないときに突然『パツと』出てくることです。この『ひらめき』は一度しか出ないといわれています。ですから、メモをすることをお勧めします。私も、時々『さつき素晴らしいひらめきがあったのに』なんだっけ？ ということがあります。メモ用紙を活用しましょう。

潜在意識は、24時間眠らずに稼働していますが、この潜在意識のすごい力を上手に使ってみたいものです。ところで、あなたは**アイガニック効果**という言葉を知っていますか。潜在

意識の働きを説明した言葉なんですが、『潜在意識は、答えが見つかるまでずっと答えを探し続ける』といったようなことです。解決策が見つからなくても、焦らないで『潜在意識』に委ねてみるのも、一つかと思えます。

『潜在意識を使いこなす』

潜在意識を使いこなすポイントをまとめてみました。

1 あなたの思考が正しかろうと間違っていようと、潜在意識はそれを現実化する。

ガーページイン・ガーページアウトの考え方です。2×2＝5とプログラムすると、パソコンからは、5という間違った答えが常にアウトプットされるというのが、ガーページイン・ガーページアウトです。潜在意識もこのように働き、自動的には誤りを修正しないのです。

2 潜在意識は反論しない。

言われたこと、指示されたことを忠実に実現しようとしています。

3 私たちは2歳までに魔法をかけられる。

2歳程度までは、他者評価によって自己が形成され、その後はセルフトークによって自己が確立していくのです。

4 自分を変えるには『自分が自分をどう見ているか』を変えればよい。
セルフトークのコントロールが重要です。

5 『〇〇が欲しい』と潜在意識に伝える実験。

アフメーションの技術により伝えることが可能となります。

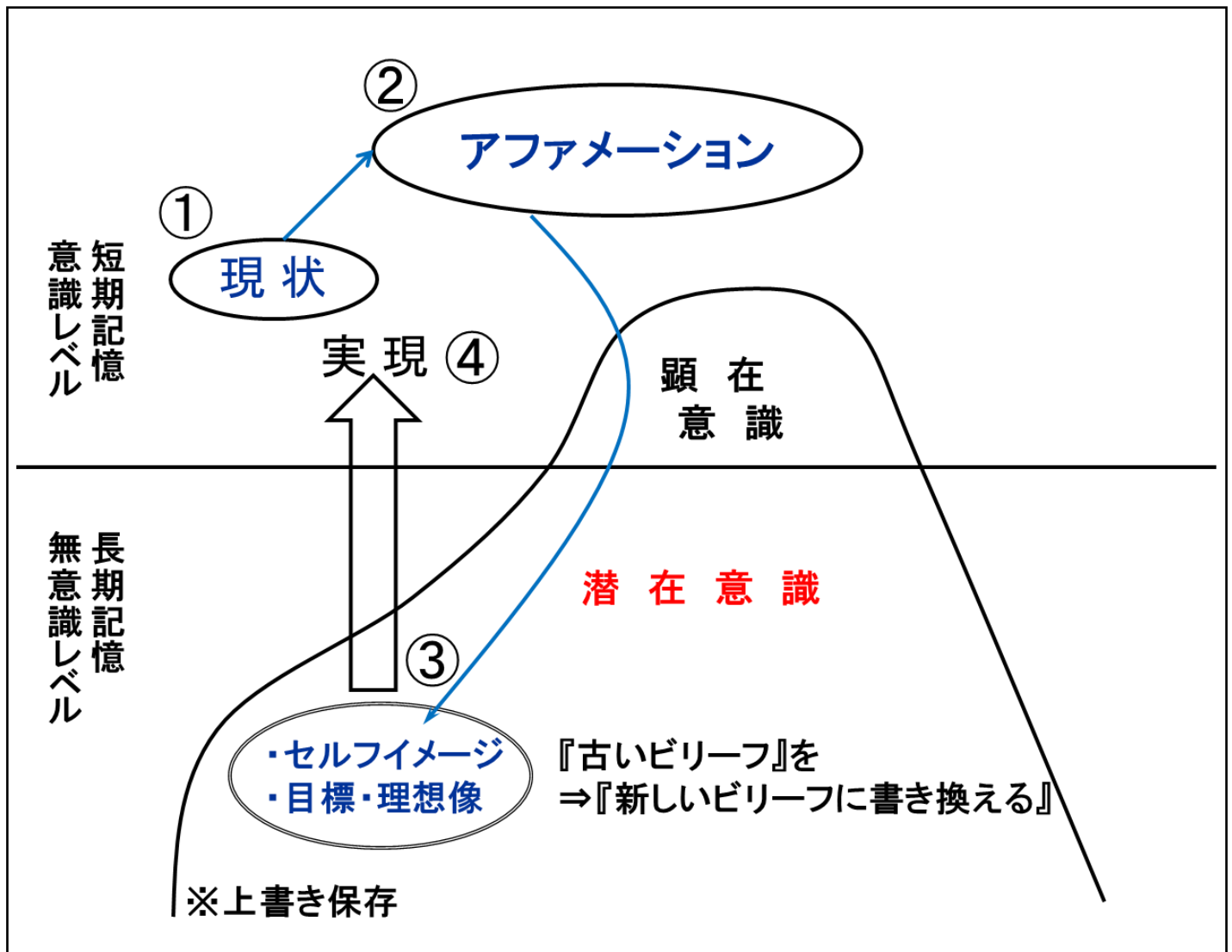
6 自分の中の『悪い思い込み』を発見すべき理由。

自分のなかのビリーフが自分自身を制限しています。

7 人生に起きるすべてのことの責任は私たち自身にある。

今の自分は自分で選択した結果です。

潜在意識を有効活用してみたいものです。



ユニット7

快適ゾーン

「快適ゾーンを考える・I」

『快適ゾーン』という言葉をはじめて聞いた方もいらっしやることでしょうか。まずは、この言葉から説明してみます。『ゾーン』といってますから、一定の幅・領域・範囲のことです。別の表現をすれば『居心地の良い一定の領域』とでもしましょう。この『居心地の良い一定の領域』は、誰がつくるのでしょうか？ どう思いますか？

そう。あなた自身がつくっています。じゃあどうやって？

『セルフトーク』から『セルフイメージ』が形成されていきますが、この形成された『セルフイメージ』が『快適ゾーン』になります。あなたの『快適ゾーン』は、あなたの『セルフイメージ』の反映です。そこで何が問題になるかと言うと、『快適ゾーン』は、あなたの能力と成果を限定してしまうことです。そして、あなたの未来を制限します。

『セルフトーク』は『快適ゾーン』を通して、私たちの《潜在能力》の発揮をブロックしているのです。

自分の成長を自分自身で制限しているのです。私たちは残念ながらこのことに気づかないままなのです。

快適ゾーンを考える・II

私たちは違和感や不快感を覚えるときもあれば、とても気分が良くいろんなことがスムーズにいくこともあります。なぜそのようなことが起きるのでしょうか！

それは『快適ゾーン』という調節機能を自分自身の中に持っているからです。この快適ゾーンは、人が自由に考えたり、行動が出来る居心地のよい【心の領域】です。人は、【居心地の良い領域】から出ることを嫌がります。別な表現をすれば、変化することに無意識に抵抗します。

その結果として、『マンネリ化』とか『慢心』といったような現象がおきます。業務に慣れることは、悪いことではありませんが、慣れによる『マンネリ化』が発生します。同様に、『慢心（自分はわかっている・出来る）』を生じさせることもあるでしょう。

このような、『マンネリ化』や『慢心』といった心の状態が、心に隙をつくり甘えを生じさせる場合があるのです。

まずは『快適ゾーン』という心の領域があることを理解し、快適ゾーンを拡げる努力をしたり逆に原点に戻ってみることも大切なことだと思います。

《快適ゾーンを考える・目》

ところで皆さんは、保育園・幼稚園には通園されましたでしょうか？ 通常は、2年間・3年間と楽しい園での経験をお持ちのことでしょう。しかし、私はほとんど幼稚園に行ってません。

私も、人並みに幼稚園年齢になったときに母親に連れられて園に行きました。ただ、何がダメか自分自身よく分からないんですけど、なじめなかったのです。母親が帰ろうとすると『大声で泣きわめく』のです。私が、泣くのを止めると母親が帰ろうとします。そこでまた『泣きわめく』『母親の洋服にしがみつく』そんなやり取りがあつて、来たばかりなのに、母親と一緒に自宅に帰るといったことを何回か繰り返しました。ですから、ほとんど幼稚園に行っていないですし、幼稚園の記憶もありません。

実は、これは『快適ゾーン』と関係があるな、とある時気がつきました。私は、お祖母ちゃん子でいつも自宅で、限定した近所の子供たちと遊んでばかりいました。喧嘩もしますけど、私にとっては気心のしれた居心地の良い人間関係の中での日々でした。いわゆる『快適ゾーン』です。それがある日突然に、環境の異なる幼稚園、見たことのない連中をまのあたりにして一気に『快適ゾーン』を突き抜けてしまったのです。『非快適ゾーン』の領域に出たのです。我慢強い子は、『非快適

ゾーン』の中で、じいーっと耐えながら少しずつ環境に慣れていくのだと思いますが、私には難しかったです。大人の世界でも同じようなことがありますか？ 職場が変わる時・昇進したとき・引越したとき等、時々この居心地の悪さを経験していませんか。

仮に、もし私の母親が『快適ゾーン』のことを知っていて、私を3ヶ月くらい前から時々幼稚園に連れて行って、運動場で砂遊びをさせたり、机に座らせて『今度ここで皆と歌ったり、絵を書いたり、楽しく遊ぶんだよ』って教えてくれたらどうだったでしょう？ 私は、事前に頭の中で何度も何度も幼稚園での生活をイメージして、もしかしたらすんなりなじめたかもしれませぬ。(あくまでも仮説です)私が、強調したいことは『イメージ化』の重要性です。

《イメージ化は、次のステップのリハーサル》

次のステップの状況をイメージし、文章化しましょう。

私は
~~~~~  
しています。

※ 第一人称

※ 現在形（又は過去形）

※ 臨場感を高める

## 狭適ゾーンを考える・Ⅲ

あなたは、普段次のような言葉を耳にしたことはありませんか。

※うちの会社は小さいから何をやってもダメ

※人手が足りない

※私にはそんな知識もスキルもない

※社長がダメだから、社員もダメなんだ

※世の中上手くいく人は最初から決まっている

※自分の学歴じゃこの仕事に限界だ

※人脈もコネもないから何もできない

※あの人がうらやましい。あの地位があれば何だってできる

どうでしょう？ まさかあなたは言っていないですよ！ これは、物事に対するとらえ方、考え方を示しています。いわゆる認知のしかたです。そして、本人は大真面目で本当のことを言っているつもりかもしれませんが、どれも不正確で不完全です。

このような、物事の見方、考え方、観点、判断基準【認知】に気をつけなければいけません。今のような誤った認知を持っていると、自分で限界をつくってしまうことになってしまいます。《快適ゾーンの中に閉じこもってしまいます》『自分には出来ない』と思い込んでいる人が、何かを達成することができるとはでしょうか。

認知とは、メガネのようなもの。レンズを通して周囲を見る限り、見るものすべてに最初から【思い込み】というフィルターがかかっています。

あなたは、会社に対して、お客様に対して、友人に対して、すでにさまざまな思い込みをしている可能性があります。『あの人はこういう人だ』という考えを『本当にそうだろうか？』と疑ってみてください。意外な気づきがあるかもしれません。

## ↑・3・5の法則≡踊り場理論

ここでは、踊り場の法則について考えてみたいと思います。

あなたも日頃感じていることではないでしょうか。なぜかわからないのですが、この世には↑・3・5の法則≡というものがあります。例えば、売上。最初の1億円の売上高は大変です。でも、1億円の売上高が達成できるとなぜか次の3億円の売上高はすぐに達成してしまいます。ここで一度踊り場があります。ここでしっかり次のステップの準備をしないでアクセルを踏んでも売上高5億円を前にして失速してしまいます。

中小企業で多いのは、売上高5億円の踊り場から脱出出来ないで苦勞しているパターンです。いわゆる【快適ゾーンからの脱出】が出来ない状態なんでしょうね。快適ゾーンとは、人も組織も、居心地の良い状態を持っているということでした。マンネリの状態に近いのかもしれない。快適ゾーンで生活をしたり、仕事をするとすることは【過去の考え方・やり方・行動パターン】を繰

返すことなので、とてもラクです。人も組織も変化を嫌いますし、変化を求められると抵抗します。そして、快適ゾーン・踊り場に居続けることになるのです。

そこで、大切な事は「快適ゾーン・踊り場」に居るなど気づいたら、次のステップの為の目標を明確に設定して具体的な行動レベルに落とし込んで、ショートタイムチェックを実行することだと考えます。組織が100人・300人・500人と拡大していくプロセスにも同じような事が言えると思います。

快適ゾーン・踊り場への安住は潜在能力の活用を制限します。

あなたがやってみたいこと、新しく挑戦したいことは何

ですか？

▪

▪

▪

それを今すぐできない理由はありますか？

▪

▪

▪

第1人称、現在形で既に達成している状態を文章で表現して下

さい



・ 私は、

・ 私は、

・ 私は、

## 《快適ゾーンに戻るな》

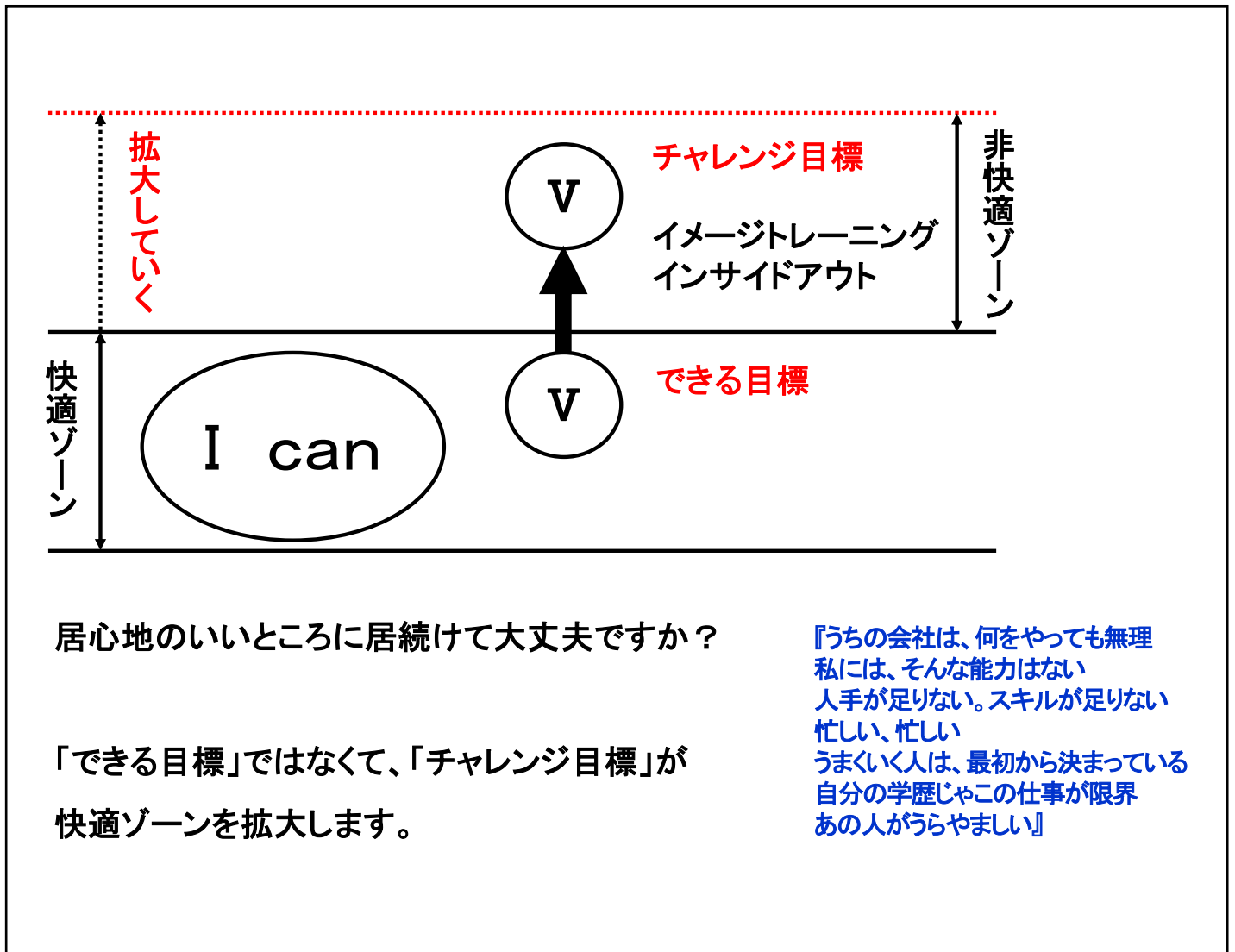
人は皆自分の中に「快適ゾーン」という領域を持っていることを説明しました。時として「快適ゾーン」は、自分自身の能力の発揮をブロックしてしまいます。快適ゾーンから外れた時に、「困難なことをやるべきではない」「新しい仕事を探すべきではない」等とささやき、新たな課題に挑戦しなすむもつともな理由・言い訳を自分自身で作りだし、元の居心地の良い場所「快適ゾーン」に引き戻そうとします。これは、自分の思い込みがそうさせているだけのことで、本来は新しい課題に挑戦したほうがいいに決まっています。

しかし、こういう場合は新しい課題に取り組んでも、強い思い込みが働いていますから、良い結果が生み出されることはありません。『ほら、やっぱりダメじゃないか。だから、最初からやめたほうが良いといったんだ』という結論に落ち着くことが目に見えています。

では、どうすればいいのでしょうか。

アフアメーションによるイメージ化とビジュアライゼーションの方法によって、快適ゾーンを拡張、あなた自身の基準を高めていくことです。イメージ化とビジュアライゼーションを正しく使うことを身につければ、これは誰にでも実現可能なことであり、快適ゾーンを継続的に広げていけば、つねにクリエイティブに物事を考えることができるようになり、同時に、リラックスして自由な動きができるようになるのです。

アフアメーションのポイントは、**衆来に起きて欲しいことを現在形で語る**ことでした。





# ユニット8

## モチベーション

---

## モチベーションを考える》

『モチベーション』動機づけ・やる気》について考えてみたいと思います。

まずは、『動機づけ』を三つに分けて整理します。

- ① 外発的動機 『報酬・褒章・表彰』等の外部からの刺激による動機づけ
- ② ポジティブ動機 『私は、◎◎◎になりたい』等の自己実現をめざす動機づけ
- ③ ネガティブ動機 『しなければならない』という恐怖・強制・圧力等による動機づけ

以上の三つの『動機づけ』の中の、③ネガティブ動機から説明します。

ネガティブ動機とは、原則として『しなければならない』という強制的なもの、それをしなければ何か恐ろしいことが起こるからというように、恐れ・強制・圧力が行動への動機となります。

リーダー・親・配偶者として、誰かを動機づけするとき、無理やりに変化や行動を押し付けると、彼らは萎縮し奴隷にさせられてしまいます。これは、自分自身にもあてはまります。セルフト

クによって『◎◎◎しなければ』と自問していると、それは自分自身を萎縮いしゆくさせていることになりま  
す。

強制的に動機づけられた人々は常に抑圧を受けています。また、意思決定の責任を放棄し、  
失敗を他人のせいにします。常に言い訳を考え、前向きに進めようとする意志やエネルギーを持  
たないで、心理的に後退していきます。失敗を恐れ・萎縮いしゆくし・挑戦しようとしなない為に、結局失  
敗します。

ネガティブ動機のパターンとして、例えば次のような行為があります。

- ① グズグズ引き延ばす・ゆっくりやる
- ② だらしなくやる
- ③ その仕事をうまく避ける

いかがでしょうか？ 『しなければならぬ』と自分に、あるいは他人に語りかけていることはありま  
せんか。



## マズローの欲求5段階説

アメリカの心理学者A・マズローの欲求5段階説については本などで目にしますが、内容をちよつと確認してみたいと思います。

A・マズローによると人間の欲求は5つの階層に分かれており

下から、1段階 生理的欲求 《食欲・睡眠・衣服等》

2段階 安全の欲求 《安全・安心な生活》

3段階 所属と愛の欲求 《愛されたい・グループに属したい等》

4段階 承認の欲求 《認められたい・ほめられたい》

5段階 自己実現の欲求 《自分のやりたいこと》

となりますが、ポイントとしては《下から満たされていく》ということです。どのようなことかといいますと、飲まず食わず（生理的欲求）の状態ではめられたといったような（承認の欲求）はない、という事です。

そこでもう少し深く考えてみれば、戦後物の不足した時代には『カラーテレビが欲しい・車が欲しい』といったような『段階レベル』を満たしたいという欲求が強かったので、人々はそこに向けて進んできたのだと思います。その結果、生活水準が向上し『段階レベル』の欲求は満たされてきました。すると、現代人は上の段階の欲求を求めようになりました。この欲求が、4段階の『承認の欲求』です。現代の人たちは、戦後に比べて物質的に恵まれていますから、他人からの賞賛や承認を欲するようになったわけです。

こういった承認欲求に敏感になっている現代人にとって、『承認の欲求』を満たしてあげることによって、動機づけになるとすれば、会社の上司にとって話は比較的容易になるはずで、部下のモチベーションを高めるためには、部下の仕事・部下の存在を『承認する』ように心がければよいということになります。給与といった外発的動機に頼ることなくモチベート出来ると考えます。

「ありがとう」「おかげさまで」「さすがですね」等といった言葉を意識して積極的に使ってみることで。

そこで一つ注意です。

百点満点に対して、『すごい』と褒めることは良いことだと思います。四〇点に対して『すごい』ということは、『おだてる』ことで相手をつけあがらせることにつながります。ヘタをすると『これでいいのだ』と満足して成長をストップさせてしまうかもしれません。

ダメなことはダメ、大切にしたいです。

## 《人を動かす》

D・カーネギーの著書『人を動かす』の中で『人を動かす秘訣』について、彼は次のように書いています。

人を動かす秘訣は、この世に、ただ一つしかない。この事実について気づいていない人は、はなはだ少ないように思われる。しかし、人を動かす秘訣は、間違いない、一つしかないのである。すなわち、みずから動きたくなる気持ちを起こさせること……これが、秘訣だ。

人事とか組織運営での大きなテーマの一つ『モチベーション』について、シンプルに表現しています。見事ですすね！

そこで皆さんは人を動かす場合にどのような手法を取られているのでしょうか？

『仕事をしろ！さもないと大変な事になるぞ。』……恐怖・強制による動機づけ

『勉強しなさい！終わったらおやつを与えるよ。』……報酬・褒章・表彰ほうしょうによる動機づけ

この2つは、現在も使用されている動機づけの方法だと思いますが、D・カーネギーの提案する秘訣とは、相反しています。では『みずから動きたくなる気持ち』とはどのようなことなのでしょうか。

一つには、欲求五段階説を唱えた『A・マズロー』の『自己実現欲求』にヒントを見いだすことが出来ます。組織を運営していく上での『動機づけのポイント』は、「組織の実現したいこと」と「社員個人で実現したいこと」の合致点を模索する事だと思えます。別な表現をすれば、組織目標と個人目標のすり合わせと合意を丁寧に実施することが重要になると考えています。

人は、ある行動が自分にとって意味があると感じる時、みずから行動するのだそうです。

## 《六つの動機づけ》

ある記事に、野村監督の【動機づけ】について書いてありましたので、ご紹介します。

野村流動動機づけ

- ① 恐怖で動かす
- ② 強制で動かす
- ③ 理解して動かす
- ④ 情感で動かす
- ⑤ 報酬で動かす
- ⑥ 自主的に動かす

以上六つの手法が書いてありましたが、コーチングの視点で確認したいと思います。

①・②の恐怖・強制で動かすというのは、言葉で表現すれば（〜しなければ）（〜すべき）といったような、恐れ・強制・圧力が行動をうながします。いわゆる【ネガティブ動機づけ】ですが、このような手法による動機づけの場合には「必要最低限」が実現されやすい、といわれています。

⑤の報酬で動かすというのは、『罵の鼻先に人参』といったような、報酬・褒章・表彰等の外部からの刺激による動機づけです。『外発的動機づけ』ですが、この場合、通常同じ成果を得る為には『継続して刺激を与えていかなければ』なりません。

④の情感で動かす、ということは（誰かの為に）とか（好きな人の為に）といったように、相手の感情にうったえることでしょう。ナポレオン・ヒル博士の本の中に『人は、愛する仕事に関わっていると、また、愛する人の為に仕事をしているとき、最も効果をあげると書いています。

③の理解して動かすということは、相手に行動を起こす意味を理解し、納得させるということですが、その為には、丁寧な説明が必要になります。

最後に⑥自主的に動かすですが、これは『宋ジティブ動機づけ』になります。言葉で表現すれば（〜したい）という自己実現動機ですが、（〜しなければならぬ）と感ずる場合とは動機づけにおいて本質的に異なります。自己実現動機には、強いエネルギーを感じます。

さて、あなたの〜したいこと、好きなことは、何でしょうか！

## 《動機づけを変えてみる》

制限されたネガティブな動機づけと、外発・内発的といったポジティブな動機づけについて考えてきました。後者の外発的動機も、報酬・褒章・表彰ほうしょうといった外部刺激をあたえるという意味からすれば、積極的でありポジティブということになるわけです。ただ、内発的動機（自己実現動機）と比較すると、外発的動機によるモチベーション維持のためには、継続して外部刺激を与える必要があるというマイナス面もあります。

ここで応用問題です。

『○○しなければならぬ』いわゆるネガティブな動機づけに基づいて何か行動を起こさなければならぬという場合をイメージしてください。『しなければならぬ』ことです。

何か圧力のようなものを感じませんか？ ストレスのようなものですね。あまり良い状態ではないことと思いますが、いかがでしょうか？ 一般に言われることですが、ネガティブ動機づけに基づいた仕事・作業は必要最低限が実現される。あるいは、指示・命令を受けた上司からクレームを受



けない程度で実現されるそうです。非生産的だと感じます。こういった『しなければならぬ』といったネガティブ動機をポジティブ動機に変えることはできないのでしょうか。本来は、『〇〇したい』といった自己実現動機に変えることが出来れば望ましいことだとは思いますが、ここはワンクッションにおいて外発的動機に変えることを考えてみたいと思います。これはあくまでヒントですが、以前こんな場面に直面しました。

ある女性の独り言です。

『この仕事やんなきゃいけないんだけど、終わったら大好きなアイスを食べるんだ』  
こんな感じだったと思います。

もうお気づきになりましたね。彼女は、意識的か無意識かは分かりませんが、『ネガティブ動機』を『外発的動機』に変化させています。アイスというご褒美を自分で自分にあげることによってです。ネガティブな気持ちがちよつとワクワクしてポジティブな感情に変化していますよね！

ちよつとしたことで、自分自身のモチベーションをアップ出来る可能性を見た感じがしました。

## モチベーションとセルフトーク

物事がうまく出来なかったとき、否定的に『私には出来ない』とセルフトークを繰り返していることはありませんか？ 確かに『出来ない』こともあります。しかし、実際はそうではない場合が多いのです。『出来ないのではないか』と否定的に考える習慣がついているのです。これらの誤った『ビリーフ』は、私たちが快適で幸せな生活をするのを阻害します。

ここで質問です。『やりもしないうちに出来ない』とチャレンジすることをやめた体験はありませんか？』しばらく考えてみてください。

このビリーフを取り除くことは、とても重要です。実はこれらのビリーフが私たちが柔軟性のない考えにしばりつけ、新しいことや間違った考え方の修正を尻ごみさせてしまいます。大切なことは否定的なセルフトークを意図的にコントロールして、排除することです。セルフトークに意識を向けてみてください。

余談です。

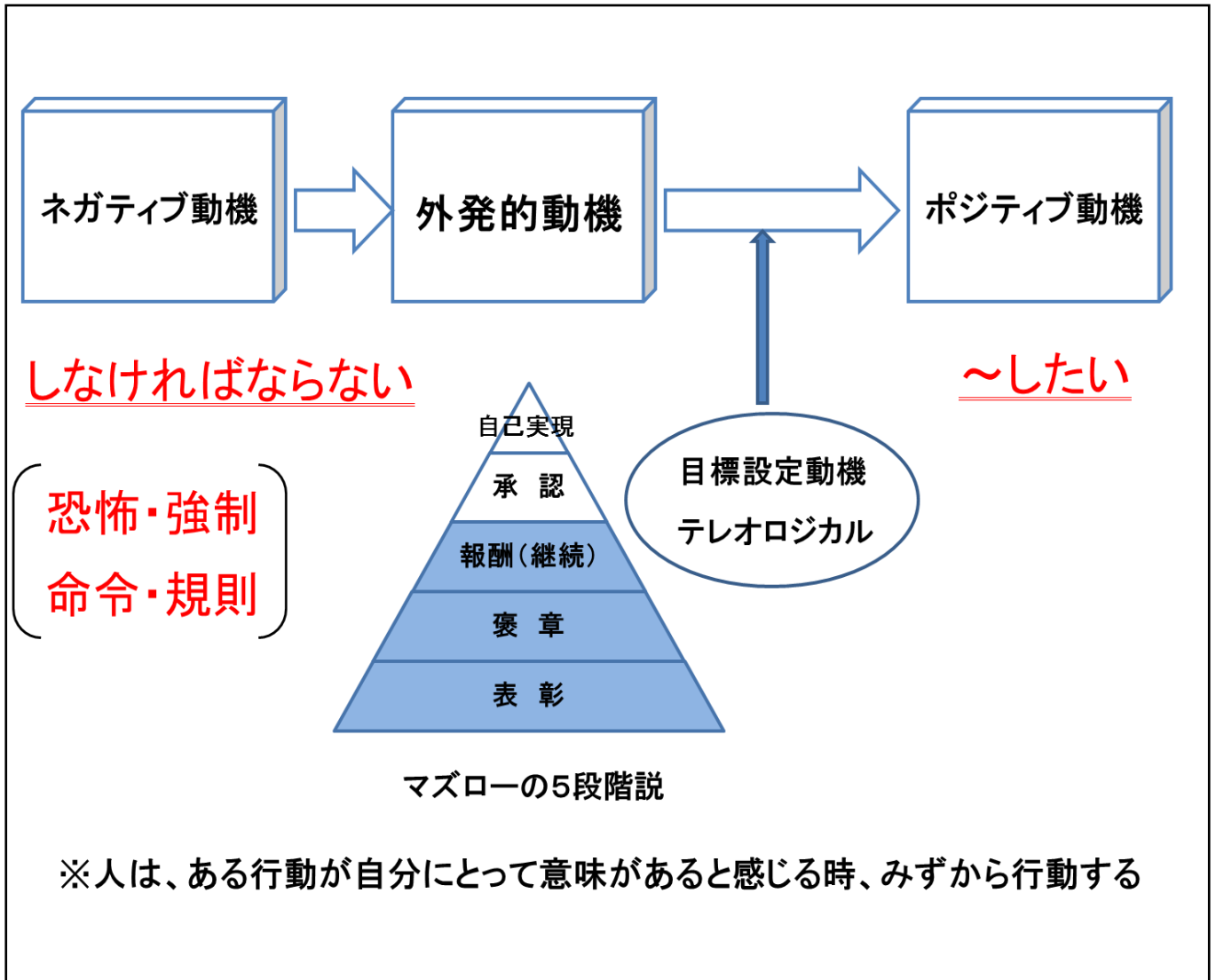
※組織の中で起こる制限行為

私たちは、他人に当惑させられたとき（例えば情報を与えられなかったりした時）その『借り』を心の中に預金し、あるとき払い出します。それは、次のような行為になります。

- ① 彼らのところを逆なでし、当惑する方法を見つけて仕返しをする
- ② 約束の会合にわざと欠席する
- ③ 自分の成功を犠牲にしても協力を控える
- ④ からかう、皮肉をいう、けなす
- ⑤ やられたことをやり返す

## ネガティブ動機

| ~しなければならない<br>(と考えていることを記入して下さい) | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ やらなければ何が起こるか？</li> <li>▪ やり遂げた時どんな満足感や喜びがあるか？</li> <li>▪ やり遂げた時にはどんな有益なことがあるか？</li> <li>▪ 分割することはできないか？</li> <li>▪ そのことは私にとって本当に価値があることか？価値がなければ「それをやらない」と決める！</li> </ul> |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul>                                                                                                                    |
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul>                                                                                                                    |
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul>                                                                                                                    |



## フェーズⅡ

コミュニケーション



## ユニット1

# NLP（神経言語プログラミング） スキル

---



## 《ペーシングとは？》

NLPに『ペーシング』という考え方がありますが、少し解説をしてみたいと思います。

ペーシングとは相手の考え方、感情、態度に自分のペースを合わせることです。

話し相手とペースを合わせるペーシングには『ミラーリング』『チューニング』『マッチング』等のスキルがありますが、このような技術を活用して、相手との共感ゾーンを拡大することでスムーズなコミュニケーションを実現することが可能となります。

以下に3つのペーシングのスキルについて説明をします。

### ① ミラーリング

相手とボディールanguageを合わせると好感をもたれます。同じ動作でリズムを合わせることで、あまりの猿まねは不自然ですが、タイミングを調整することは重要になります。

② チューニング

感情や気分の状態、フィーリング、思考方法やムードといった心の周波数をあわせることです。怒っている人に冷静に対応してはいけません。相応にあわてて、感情のレベルを合わせることです。

③ マッチング

相手と話し方を合わせるペーシング方法です。相手の話すスピード、声の高低、声の大小等相手の口調に合わせることがポイントです。方言に合わせることが効果的です。ペースがゆっくりの  
人との会話では、早口の人には注意が必要です。

④ バックトラッキング

相手の話したことをそのままオウム返しすることですが、ポイントは『要点をつかんで』『明快に』『短く』『相手の使った言葉で』返すこと。

以上のようなスキルを使うことで、相手との距離感が縮まったり、会話がはずんだりします。一般的には、『ラポールを築く』と表現しますが、コミュニケーションでは重要なポイントだと考えます。人は意識レベルと無意識レベルによってコントローラールされていますが、特に重要な働きをしているのが

無意識レベルです。ご紹介した、【ペーシング】【ミラーリング】【バックトラッキング】のスキルは、無意識レベルに働きかける効果があります。

## 《ミラーリング》

コミュニケーションの社内研修のとき、二人1組になってもらい上司役・部下役を決めます。次に『上司役』の方は『部下役』の方の『話』をしっかりと聞いてみてください、といったワークから入ることがあります。テーマも決めないでいきなり始めますので、受講生の方々は戸惑いの様子で参加してくださいますが、なんだか、ギクシャクした感じでお互いに居心地悪そうにしています。

上手くないかないので、『上司役』の方に『アイコンタクトを取りながら、時々うなづいて聞いてみてください』とお願いします。ちょっとしたスキルを使うことで、『部下役』の方もスムーズに話している様子が見て取れます。

そして、もう一つ『上司役』の方に次のようなお願いをします。『部下役』の方の『しぐさ』をさりげなくまねしてみてください、と。

受講生の方によっては、照れがあるのか？ 上手くまねが出来ない方もいらっしゃるかもしれませんが、大半の方々は忠実にまねをされます。中にはとても大胆にまねをされている方もいて、思わず可笑し

くて吹き出しそうになることもあります。

『部下役』の方々は、実に気持ちよさそうに話をされているのが印象的です。ワークが終了した後に、『部下役』の方に『相手がなにをしていたか、気づきましたか？』とお聞きしますが、ほとんど気づく方はいません。あんなに大胆にまねをされた方ですら。

このスキルが、『ミラーリング』です。相手が腕組をしたら、こちらでも少し遅れて腕を組む。相手がコーヒーに手をつけたら、こちらでも飲むといったように、相手の『じぐさ』をまねるということです。

さりげなくまねをすることがポイントですが、ミラーリングによって、相手との距離感が縮まります。

## 《バックトラッキング》

『ベーシング』でもふれましたが、相手と会話をする際に《声の大小》《話すスピード》も大切です。ゆっくり話す人には、ゆっくり話して、速く話す人には、相手のスピードに合わせて速く話します。また、声の大きい人には大きな声で、小さい人には小さな声で話す、といったようなことが、相手のペースに合わせることが『自分の思い』を上手に伝えるポイントだと感じます。

**重要なことは 話した量ではなくて、伝わった量』です。**

次にテーマの『バックトラッキング』というスキルについて説明したいと思います。まずは、モデルケースです。

(保育園での先生と園児の会話です)

(先生) どうしたの? 一郎くん。

(一郎) 健太くんがね、ブランコ横取りしてね……………

【嗚咽がひどく、なかなか声にならない】

(先生) 健太くんがブランコ横取りしたのね。

( 一 郎 ) うん。それでね、僕がね、順番守れていったらね……

( 先 生 ) 順番守れていったのね。

( 一 郎 ) そう。そうしたらね、僕のことをね、ゲンコで叩いたんだよ！

( 先 生 ) あら、ゲンコで叩いたの？ 大丈夫、痛くなかった？

( 一 郎 ) うん、大丈夫……【少し元気になっている】

( 先 生 ) あら強いわねえ！

先生と一郎くんのやり取り、何か気づいたことはありませんか？

そうですね。先生は、一郎君の言ったことをオウム返ししています。私たちも、無意識にこの『バツクトラッキング』のスキルを使用していることがありませんか。相手の言ったことを、コンパクトにして投げ返すといったようなことです。

自分の言ったことを繰り返してもらうことの効果には、どのようなものがあるのでしょうか？ 今の会話の事例で考えれば、一郎君の言ったことを先生が繰り返してくれることで、一郎くんは『ああ、この先生はちゃんと自分の言ったことを聞いてくれてる』と感じています。

ポイントは、『要点をつかんで』『明快に』『短く』『相手の使った言葉で』返すことです。

## クレーム対応へのペーシング《

クレーム対応のペーシングをご紹介します。

クレームにおける『怒り』は『感情』です。まずこの感情にペーシングすることを考えましょう。論理で解決しようとする【気持ちを見做された状態になり】お客様は余計に腹を立てることとなります。多くの方は、お客様の【怒りの気持ちや感情】にペーシングすることを忘れ、冷静に穏やかに話すことによって、相手をなだめようとします。しかし、これは明らかに間違いです。

以前上京した際、秋葉原のホテルでチェックインの為に名前を記入している時『次のようなクレーム対応』に出合いました。怒っている理由は分からなかったのですが、隣のお客様が大声でフロントの女性社員に向かって怒鳴っているのです。女性社員は『申し訳ありません』と冷静に小さめの声で対応をしていました。お客様の怒りの感情は、ドンドン高まって、最終的には『支配人を呼んで来い』という状況になってしまいました。

お客様は自分の怒っている気持ちを分からせようとして、さらに声を張り上げ、テンションが上が



り、ますます怒りを増幅させることとなります。人は、話を聞いてもらって共感してもらおうことでいいやされるのです。ですから、怒られたら、お客様の『テンション』にペーシングし、あわててどもるくらいが良かったのではないでしょうか。

まず、テンションをお客様と同じように上げ、その後、怒りのトーンが低下するように仕向けることです。怒りのトーンを低下させる為には、途中で口をはさまず『お客様の話を聞くこと』が重要です。トーンが下がって初めて論理的に物事を考えることができ、話し合いのテーブルにつくことができるのです。

『俺はこんなに怒っているのに、何を冷静にしているのだ！』にならないようにしなければいけません。

## 《メラビアンの法則》

『メラビアンの法則』という言葉を知っていますか？ A.メラビアンが1971年に提唱した概念で、コミュニケーションを取る際に、言葉以外の意思表示、あるいは伝達手段のことを説明したものです。

一つ目は、パラ・ランゲージです。【38%の伝達力】

これは話すときの声の大きさや調子、話すスピードなどで伝える方法です。同じ内容の話でも、自信満々に大きな声で話すか、小さな声でボソボソしゃべるかで、ずいぶんと印象は変わるものです。（耳から入る情報でしょうか！）

二つ目は、ボディ・ランゲージです。【55%の伝達力】

これは表情やジェスチャーによって伝える方法です。また、アイコンタクト、つまり目と目で意思を伝えるのもこの範疇に入ります。（目から入る情報ですね！）

三つ目は、パーソナル・スペースです。

お互いの距離や話すときの立ち位置や角度のことです。『好きだ』という意味も、パーソナル・スペース次第で伝えることができます。また触覚や嗅覚も関連があります。あまりの距離の近さに、圧迫感を感じたりしたことは有りませんか。

このように、人は自分の意思を直接的な言葉だけでなく、さまざまな形で表現しています。ちなみに言葉は、『7%』の影響力なのだそうです。

いかがでしょうか？ コミュニケーションの影響力には、色々なファクターがありますね。私がこの『メラビアンの法則』を始めて聞いたとき、ちよつと誤解をして受け取った感じがあります。

『言葉』って、『だいたしたことないんだナ！』と感じたことです。確かに人は、目・耳・鼻等五感を使ってコミュニケーションを取っていることは理解できました。

後日ですが、言葉の影響力は、『7%』しか無いのだから言葉を大切に、言葉に磨きをかけてピカピカにして使う必要があることに気がつきました。

## 《知覚チャネル》

NLPスキルの中に《知覚チャネル》というカテゴリーがあります。これは、人が物事を認知したり納得するときに、どの知覚チャネルを使って情報収集をするのか？ということですが、一般的には次のようになっていきます。

※視覚チャネル型……証拠を見ることで 55%

※聴覚チャネル型……何かを聞くことで 30%

※読解チャネル型……書かれたものを読むことで 3%

※体感チャネル型……作業を試してみることで 12%

このカテゴリーは、相手が物事を判断するために、どの知覚チャネルを使って情報を集めるのが得意なのかを判別します。

質問への答え方によって、相手に必要な情報をどうやって伝えればいいかが推測できるのです。

人によって意思決定に必要な情報を集めるのに使う優位な知覚チャネルは違いますが、パターンとしては示した4つのチャネルになります。

相手のパターンを知らないと、無駄なことに労力をかけたり『違った努力』に時間を費やしたりする恐れがあります。プレゼンやセールスシーンなどあらゆる場面で活用することができます。

【パターンを見分けるには】

質問の例

『ある人が仕事ですごくって、どのようにしてわかりますか？』

※視覚型の特徴

『証拠を見るとわかる』

※聴覚型の特徴

『その人のことを話しているのを聞くとわかる』

※読解型の特徴

『その人が書いた報告書などを読むとわかる』

※体感型の特徴

『その人と一緒に作業してみるとわかる』

さて、あなたはどのパターンでしょうか！

## 《聴覚チャンネル》

目は、『飛び出た脳』ともいわれるように、脳と直結したパーツです。じつはこの脳の働きを明確に反映して動いているのが視線なのです。逆に言うと、眼球を意図的に動かすことで、意識を変化させることができます。

こちらから相手を見ている場合、眼球の動きでその人の意識がどのように動いているかがわかります。一般的に次のようになります。

視線が上がるのは、過去であれ、未来であれ、イメージや絵を見て視覚を使っている時です。あなたから見て、右側は『過去』左側は『未来』をイメージしています。(視覚チャンネル型)

左右・水平に視線が動くのは、過去に聞いた言葉や音、または想像上の声や音を聞いて聴覚を使っている時です。(聴覚チャンネル型)

視線が下に向くのは、自分の内的な会話を聞いているか、体感覚を探っている時です。(体感チャネル型)

人によって知覚チャネルが異なります。相手の知覚チャネルを見つけて、その知覚チャネルにあわせた情報発信が有効です。



## 沈黙のコーチング

『質問したら、答えが返ってくるまで待つ』ということについて考えてみます。

相手に何か質問した時に「しばらく沈黙が続く」といったようなこと、皆さんも経験したことがあると思います。私はなんだか居心地の悪さやソワソワした感じがします。そのような空気感に耐えられなくて、質問をしたのは自分であるのについて「自分から話をしてしまおう」というようなことが時々あります。

相手の方は、私が話し出してしまおうと「ちょっと悲しそうな表情をする」ことがあります。もう少し考える時間がほしかったのかな?」って気づかされたりします。この沈黙の時間はとても大切なのです。「沈黙」は、私たちに考える時間を与えてくれます。きき耳に振り回されずに、相手の本心を聴きとる余裕を手に入れることができます。例えば、部下・子供とのコミュニケーションの際に「何か答えようとして、話を聴くのではなくて」黙ってみる」のも必要かもしれません。

【事例】

子供さんが、『学校に行きたくない』と勇気を出して話をしてきました。

その時、あなたはどのようなコミュニケーションをとりますか？

学校での嫌な出来事を聞き出そうとしたり、学校に行くべきだと説得を試みたりしませんか？

たとえば、『バックトラッキング』のスキルと、『沈黙のコーチング』のスキルを使ってみるとこんな感じになります。

子供 『お母さん、僕、学校に行きたくない』

親 『学校いきたくないんだ』 オウム返しをする

あとは、答えが出てくるまで沈黙ですね

このようなアプローチで、子供の最初のドアが開かれるのです。すぐに理由を聞き出そうとしたり、説得しようとすることは逆効果になるのだと思います。

自分自身もそうでしたが、NLPはスキルですから意識し意図的に使うことで出来るようになります。

## 《コミュニケーションって?》

『コミュニケーションってなんでしょ?』という質問を投げかけると、興味深いことに色んな答えが返ってきます。おそらく私の質問が抽象的なので余計にそのようなことが起きるのだと思います。

『ゆっくり会話を交わすことです』『相手の話を聞いてあげることです』『アイコンタクトを取ることです』等々たくさん返答が出てきます。ここで少し整理してみたいのですが、コミュニケーションの《手段》と《目的》についてです。例にあげた返答は《手段》のような気がします。この手  
 段には『バーバル』なものと『アンバーバル』なものがあります。バーバルコミュニケーションとは、言葉を  
 通じてのコミュニケーション。一方のノンバーバルコミュニケーションとは言葉以外の目や耳とか五感  
 を通じてのコミュニケーションです。福祉施設の若い職員の中には『利用者の方々とゆっくりコミュニ  
 ケーションが取れないのです』といったような悩みを持っている方がいます。彼らの多くは『バーバルコ  
 ミュニケーション』のことを問題にしているようで、ちょっと気になります。

日々業務に追われて忙しい中、たっぷりと時間をとって会話をするのはナカナカ難しいと思います。ですから『アンバーバルコミュニケーション』のスキルに意識を向けて、握手をしたり、肩にさりげなく触れたり、ニコツとアイコンタクトを取ってみたりすることで相手との距離や信頼関係を構築してほしいと感じています。

ある方が、コミュニケーションについて次のように言っていたことが印象に残っています。

『コミュニケーションの目的は、相手を受容することではなく理解することだ。』



## ユニット2

ポジティブ・ネガティブ思考

---

## 『ポジティブ・ネガティブ思考』

『ポジティブ思考』『ネガティブ思考』の違いはどこにあるのでしょうか。ひとつは、小さい頃から身につけてきた思考習慣にあります。もう少し具体的に説明すれば「困った出来事に対して」ポジティブにとらえるか、ネガティブにとらえるかということです。

例をあげて『ポジティブ思考』『ネガティブ思考』なのかを検討してみましょう。

『ネガティブ思考』のパターン

『困った出来事』 この一週間まったく売れなかった。 (こんな事実があったとしましょう)

『セルフトーク』 私は、何をやってもダメだ。 (自己説明)

『結 果』 悲しくなり、何もする気にならない。 (無力感におちいる)

『ポジティブ思考』のパターン

《困った出来事》 この一週間まったく売れなかった。

(同じ事実です)

《セルフトーク》 先週は良く売れたし、こんな週もある。

(自己説明)

《結 果》 悲しくなることもなく、いつも通り仕事をする。

(努力する)

注目したいのは、同様の事実に対して異なる二つの結果に分かれてしまったということです。無力感におちいり、やる気をそがれるパターンと、通常どおりの状態を維持するパターンの両極になってしまいました。はたして、どこに原因があるのでしょうか。そうです！『セルフトーク』に原因があるのです。

もし、ポジティブな人になりたいとするならば『セルフトーク』を意図的に変えることで実現できる、ということになります。小さい時からの『思考の癖』ですから、無意識に普段『ネガティブ』『否定的』『セルフトーク』をしている人は、それを意図的に『ポジティブ』『肯定的』なセルフトークに変えることができれば、『ポジティブ思考』に変えることができます。

**最後にこんな言葉を。 事実の一つ、考え方は二つ』あなたは、どちらを選択しますか？**



## 『ポジティブ思考とセルフトーク』

『ポジティブ思考』ということについて考えてみたいと思います。『ポジティブ思考』の対極は『ネガティブ思考』ということにしたいと思います。まずは、どちらが良いとか悪いとかということではない、ということを確認しておきます。おそらく、人はポジティブに傾いたりネガティブに揺れたりと両面を持っているのだと思います。

では、どうして『ネガティブ思考』や『ポジティブ思考』になってしまうのでしょうか？ これは、『セルフトーク』が影響しています。私たちは一日に五万回もの『セルフトーク』をしているのです。そして、『セルフイメージ』が形成されます。何かに失敗したときに『なんてバカなことをしたんだろう』『あんなことしなきゃ良かった』等といったセルフトークの経験はありませんか？ その結果マイナスのスパイラルにはまってしまい、ドンドン落ち込んでいきます。しばらく無力感におちいりやる気が出ないというふうなことになるってしまいうわけです。このマイナスのスパイラルから脱出するために、セルフトークに意識を向けてみて下さい。そして次のように自分に質問して下さい。

『これからもうまくいかない』ということを証明できるのか？

この方法はネガティブな思考から転換するキッカケになります。

## ポジティブ表現・ネガティブ表現について

ポジティブ表現・ネガティブ表現について考えてみたいと思います。

【ポジティブとは肯定的な表現】【ネガティブとは否定的な表現】とします。

※例えば肯定的表現………好き・楽しい・嬉しい・出来る等積極的な感じ

※例えば否定的表現………嫌い・辛い・悲しい・無理等消極的な感じ

時々取り上げられる例でいうと、【アフリカに靴を売りに行ったセールスマン】

肯定的表現………誰も靴を履いていないから沢山売れるぞ！

否定的表現………誰も靴なんか履いたことがないから売れるわけが無い！

他の例では、【夕食のシーンで奥さんが一生懸命に作った夕食をただ黙々と食べている】

肯定的表現………私の料理がとっても美味しいので夢中で食べている！

否定的表現………私の料理がまずいので、一言のほめ言葉もない！

以前テレビを観ていたら、ビジネスコーチの方が（名前は忘れてしまいました）出演していて興味深いお話をされました。簡単に説明をすると、野球の日本シリーズでの出来事を例にして話をするのですが、ご存知のようにセリーグの優勝チームとパリーグの優勝チームが日本一をかけて毎年対決します。ある年の日本シリーズでパリーグのチームのピッチャーが素晴らしい投手で、セリーグのバッターがナカナカ打てないということがありました。分析をするとインコース高めのボールにやられていたことが分かったんです。そこでバッティングコーチが、次のように指示を出します。「インコース高めの球に手を出すな」と、結果はというと上手くいかなかったようです。このコーチの指示は、否定的表現【ネガティブ】になっています。もし、肯定的表現【ポジティブ】で指示を出したら、どのような言葉を使ったらいいのでしょうか？

こんな表現はいかがでしょうか。『低めの球を打て』

テレビに出演されていたビジネスコーチの方は、陸上競技の世界で【ポジティブ表現】で指示を出した場合と【ネガティブ表現】で指示を出した場合ではタイムに差が出るということを話されました。もちろん、【ポジティブ表現】で指示したほうが好タイムです。

## 《ニュートラルなとらえ方もある》

出来事のとらえ方【認知】について考えてみたいと思います。

人生には、良いように思える出来事や悪いように思える出来事が起こります。その出来事を悪いことだととらえるとマイナス思考【ネガティブ】となります。その逆をプラス思考【ポジティブ】とい、それならば出来事を良いことだととらえればよいのに！』とありますが、あなたはどのように考えますか。最近では、『ポジティブ思考』がもてはやされていますが、無理にプラス思考【ポジティブ】が良いことだと思わなくてもいいのではないのでしょうか。

元来、物事・出来事というものは【ニュートラル】なものなのです。私たちが勝手にその時々、それぞれの判断を下し【認知】しているのです。

悪いことが起こったといつては嘆き、良いことがあったといつてはラッキーだと喜びます。しかし、これらの出来事を並べてみて、一連の動きとしてみると、一つひとつのことに一喜一憂して、振り回されることはないことがわかります。

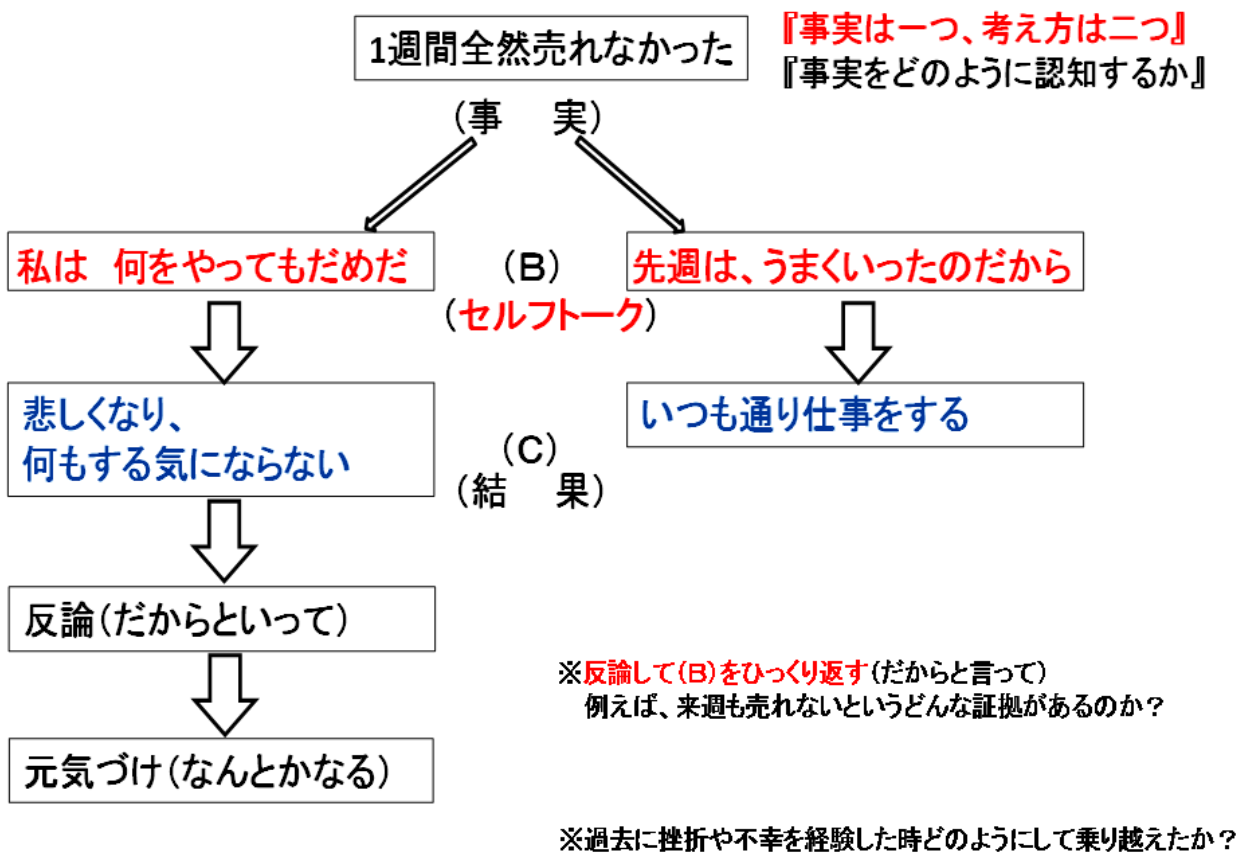
例えば『人間万事塞翁が馬』という話がありますね。

『塞翁が馬』とは、自分が飼っていた馬が逃げてしまい、不運を嘆いていた。すると、しばらくしてその馬が他の馬を連れて帰ってきて『なんと運の良いことだ』と喜んだ。

しかし、今度はその馬から落ちて骨折してしまい、また何と運の悪いことだと嘆いた。が、ケガのおかげで兵士として戦場に行くことをまぬがれた。

こうしてみると、出来事をプラスやマイナスでとらえるのではなく『ただ、こういうことがあった』とありのままにとらえる。『ニュートラル』なとらえ方があってもよいのではないか、ということに気づきます。





# ユニット3

言葉



## 《文字の印象》

私の娘が、小学生のころテストの答案用紙や名札等に名前を記入する際『ひらがな』で書いている時期がありました。漢字で書くとは強い感じがするのですが、ひらがなにすると確かにソフトな印象になっていたことを記憶しています。

仕事柄、研修で話をしたり資料を作成したりするのですが、言葉には少々気を使っています。理想的には『ズトン』と伝わる言葉』を目標にしていますが、これが中々難しいのです。私の頭も複雑なものよりシンプルなものを好みますので、言葉や文章もシンプルなものや視覚的により伝わりやすいものを使うように心がけています。『素敵な人』と書くよりも『守てきな人』としたり、『優しい人』を『やさしい人』としたほうが、やわらかさを感じます。また、大量と表現するより『いっぱい』と言ったほうが伝わりやすいんじゃないか！ などと考えながら言葉や文字を選びます。

さらに、相手がより鮮明にイメージができるように『レモンを食べた』というよりも『手にとると冷んやりする黄色いレモンを真ん中から二つに割って、ギュッと口の中に絞った』……。少し、唾液

が出てきましたか？

言葉にして話すときでも、相手が明確にイメージができ、共感できるほうが、理解が早くすすみます。時には、専門用語ばかりの難しい表現も必要でしょう。しかし同時に、誰にでもわかる簡単な表現も大切だと思うのです。

時には、自分の使っている言葉・表現に意識を向けてみるのも良いかもしれません。

## 《言葉在意図的に》

人は、言語↓イメージ↓ポーズ↓感情↓【セルフイメージ形成】というようなステップをとると言われています。メラビアンの法則によると、言語はコミュニケーションにおいては7%の影響しかないとされていますが、【セルフイメージの形成】のステップという側面から判断すると、入口の部分ですから多大な影響力があると考えられます。

それでは、ここで質問です。

あなたは、普段どのような言葉を使っていますか？

ポジティブワード・ネガティブワード

肯定的表現・否定的表現

建設的言葉・破壊的言葉

いかがでしょうか。どちらかの方に偏っていませんか？。

言葉は少し意識をすることで違った印象を、相手にも自分に与えることができます。

『喧嘩しないでね』↓『仲良くしてね』

『ちらかさないでね』↓『きれいに片づけてね』

『夜中に騒がないでね』↓『夜は静かにね』

無意識に『私には、無理、出来ない』という言葉を使っていると、確固たるセルフイメージが出来上がってしまい、仕舞には恐ろしいことに【出来ることも出来なくなってしまいます】

ヨチヨチ歩きの子供に、親は『転ばないで！』と声をかけることがあります。『転ぶなよ』と声をかけられた子供は、無意識に【転んでいる自分をイメージ】してしまい、実際に転んでしまうということが起きてしまいます。

ポイントは起きてほしくないことを言葉にするのではなくて、【起きてほしいことを言葉にする】ことです。

言葉には力があります。意図的に使いたいものです。

## 《忙しい・忙しい病》

あなたの周囲に『忙しい、忙しい』を連発する人はいませんか！

こういう人を見ているせいか、私たちは無意識のうちに『忙しそう』仕事ができる人』というイメージを作り上げています。

すると、忙しさを前面に出して仕事ができる人を演出しようとする人が表れてくるのも当然の結果です。口癖は『忙しい、忙しい』ですが、本当に仕事の出来る人はこのようなことを自分から言うことは、まずありません。

むしろ訪ねられてきた人から、『相変わらずお忙しそうですね』等と声をかけられると、『そんなでもありません。今ならお話を伺えますよ』等と答えるものです。

仕事が出来るということを演出したい人は、誰もそう思ってくれていないから、自分で『忙しい、忙しい』と言わなければなりません。言うだけでなく、体も忙しそうに動かしています。まるで

忙しそうにすることが癖になっているように……。

逆に忙しそうに動いていても、仕事が出来ない人の動きには無駄がありません。頭の中で今何をすべきかといった優先順位がハッキリと見えているから動きに無駄がなく、テキパキしています。

まずは、『忙しい、忙しい』という口癖から矯正していきましょう。言霊というように、言葉には力があります。意識して使いましょう。

## 《YOUメッセージ・Iメッセージ・WEメッセージ》

ところで、あなたは誰かをほめるときにどんな言葉を使うことが多いでしょうか？ 『すごい』『素晴らしい』『助かった』等、いろんなほめ言葉が浮かんでくる人もいれば、いつも誰にでも同じほめ言葉を使っている人もいることでしょう。

相手をほめるときに次のような3つの視点があります。

【YOUメッセージ】

【Iメッセージ】

【WEメッセージ】

【YOUメッセージ】は、あなたのスタンスで『あなたは仕事が丁寧ですね』『あなたはテキパキ仕事をしていますね』『あなたは正確ですね』等がこの例です。

【Iメッセージ】は、私のスタンスで相手の行動や存在が自分にどんな影響を与えたのかを伝えるメッセージになります。『私はとても参考になりました』『私はとても嬉しいです』等、自分が思ってい

ること、感じたことを伝えます。

それから【WEメッセージ】というのは、私たちというスタンスで、自分たちにどんな影響が及んだのかについて言及するメッセージです。『あなたの発言で、とても会議が盛り上がりました』『あなたがいるだけで、組織全体が元気になります』等、より大きな影響力を相手に伝えるメッセージです。

この三つのメッセージは、どれが良い悪いではありませんが、【Iメッセージ】や【WEメッセージ】のほうが、相手への影響力が大きく心に残るようです。

ところで、あなたは【YOUメッセージ】【Iメッセージ】との組合せで、【一時言語】↓たまたま・ときどき・珍しく【永久言語】↓いつも・ほとんど・必ず・絶対という言葉を使っていますか。

私の場合【YOUメッセージ】を使っている時は、永久言語との組合せが多いみたいです。

『あなたは、いつも約束を守らない』とか『あなたは、ほとんど片づけけない』等ですね。【一時言語】と【永久言語】の組合せを少し変えるだけで、表現が柔らかくなったりします。

『あなたは、珍しく約束をやぶった』……。『あなたは、ときどき片づけけない』……。



## ギラーフレーズ

コーチングでは、『でも』・『しかし』といった言葉を『ギラーフレーズ』と表現して注意をうながしています。

理由の一つには、『でも』とか『しかし』といった接続詞の後には、『言い訳』や『反論』が続くからなのでしよう。

言い訳とは、自分の失敗を弁解したり、身の潔白を証明することを指しますが、他にもいろいろな意味を持つようです。

辞書によれば、言い訳には『物事の筋道を明らかにして説明すること』『過失や罪をわびること』といった意味もあります。

上司や部下、友人や知人、家族などから注意された時、素直に聞き入れることはなかなか難しいものです。注意をしてくれた人に食ってかかったり、自分の言い分を主張して、人間関係に亀

裂が生じてしまう場合もあります。

会話の中で『でも』とか『しかし』という言葉が頻繁に使う人がいます。私は、こういう人との会話はどうしても苦手です。とても疲れてしまいます。私が話したことをことごとく否定されたような気がしてしまうのです。仮に反対の意見だったとしても、一度受け入れてもらってから、自分の考えを説明してくれると随分と印象が変わると思うのですが、いかがでしょうか？

『佐藤さんの考え方は理解できません。例えば、このような視点から私は逆に……と考えるのですが』*etc.*

## 《アイエスセット》

コミュニケーションが上手な方や、トップセールスマンが使っている『アイエスセット』について説明します。

まずは『アイエスセット』ですが、相手が『アイエス』と答えるような質問を繰返し、肯定的な反応をつけたあとに提案をするという方法です。

例えば、

Aさん 『今日はいい天気ですね』

Bさん 『そうですね。よく晴れましたね』

Aさん 『こないだ天気だと仕事もはかどりそうですね』

Bさん 『本当ですね』

Aさん 『最近引っ越したって聞きましたけど』

Bさん 『はい、先月に』

Aさん 『環境が変わると気分も変わりますよね』

Bさん 『その通りなんです。毎日がすごく新鮮で』

Aさん 『よかったですね』

Bさん 『はい』

5、6回 『イエス』が続いた後に、自分のしたい提案をします。

逆に、否定的な姿勢の人やあまのじゃくな性格の人には『アーセット』が有効です。これは『イエスセット』の逆で『アー』を言わせ続ける方法です。

## 否定命令

人が頭の中で一度に描けるイメージは一つだけです。

肯定的なことを思うと同時に、否定的なことを意識することはできません。ですからあなたが誰かに何かを伝える時は、その人に『何をイメージさせるか』がとても重要になります。

そこで『否定命令』 『肯定命令』について考えてみたいと思います。

『今日も一日、事故の無いように気を付けて仕事をしましょう』 『否定命令』

『今日も一日、身の安全をしっかりと確保して仕事をしましょう』 『肯定命令』

脳は『うすしてはいけません』という命令に対しては、はじめに『うすしてはいけない状態』をイメージしてから、意識して否定するというステップを踏むのです。さらに『心のスクリーンに描いたイメージ』は、そのイメージを実現させようと無意識に力を働かせ、身体を反応させます。

子供に『転ばないで！』と注意すると、子供が思い描くイメージは自分が転んでいる姿であり、転ぶ確率が高くなります。転ばせたくなければ、『ゆっくり、前を見てちゃんと歩いて！』と伝えるの

が正解です。

ついつい否定命令が口から飛び出てしまいます。意識しないといけませんね。

## 《おわりに》

『小さい変化を起こし続けること』をテーマにして、セルフコーチングとNLPのスキルについてご紹介しました。

ちょっとしたキツカケがあると人は変わることができる、といったことを伝えたくて、私自身が幼少時経験した『ピリーフ』と『快適ゾーン』についてもふれてみました。

TPIJジャパンのコーチングのプログラムを2002年に受講し、同時にファシリテーターの認定も受けました。当時TPIJジャパンの社長だった織田善行様には大変お世話になりました。

そして、この本を手にとってくださいました読者の皆様どうも有難う御座いました。あなたの望む変化を実現できますようにお祈りしています。

ファシリテーター さとう幸弘

○参考文献

1 「望めば、叶う」自分を高め、人を導く成功方法  
ルータイス著、吉田利子訳

2 「メンタルマネジメント」通勤大学MBA12

織田善行 監修、グローバルタスクフォース(株)著



著者

佐藤 幸弘 (さとう ゆきひろ)

有限会社 経営システム研究室 代表取締役

<http://www.keiei-sys.co.jp/>

1956年生まれ。東京経済大学経営学部卒業。

大学卒業後、会計事務所に勤務、顧問先の経営・労務に関する研鑽を積む。

真の経営アドバイザーになるためには、「自らも経営を実践する以外にはない」と考え、1990年に独立開業した。

現在は、賃金総研グループ東北エリア代表として東北の中小企業へ

- ・戦略経営計画の策定
- ・給与体系の構築
- ・目標管理を中心とした人事考課制度の提案
- ・各種教育プログラム（NLP コーチング・OJT 等）

を提供している。

プロセス派コンサルタントとして、組織改革を「ウィズ・マネジメント」の姿勢で取り組んでいる。

1996年10月 賃金総研グループ加入

著書に「小さな会社の人事考課」・・・文芸社