



ここ数回は、税務などの固い内容が多かったので、少し趣向を変えて今回はコミュニケーションの基本について、最近私が興味を持って学んでいるNLPについて紹介します。NLPはかなり奥が深いのであくまで入口を紹介する程度ですが、興味を持ってくれると嬉しいです(^-^)

<今回の内容>
I. NLPでコミュニケーションを豊かに..... P.1

平成29年9月1日発行

第 31号

残暑お見舞い申し上げます

NLPでコミュニケーションを豊かに

EMP通信 発行者:EMP税務会計事務所・EMP行政書士事務所

NLPでコミュニケーションを豊かに

■ NLPって？

みなさんは、NLPという言葉を目にしたことがありますか？私の中では有名な考え方ではありますが、興味のない人からすると、アルファベット3文字なので、IT用語？くらいの理解なのではないかと思えます。

NLPは、Neuro-Linguistic Programmingの頭文字をとったもので、「神経言語プログラミング」と訳されています。

Neuro...「神経」。つまり五感のことです。人は、視覚・聴覚・身体感覚・嗅覚・味覚といった五感を通して出来事を体験します。

Linguistic...「言語」。人は、五感を通して得られた情報を言語によって思考し、意味づけし、コミュニケーションを行います。

Programming...「プログラミング」。思考や行動のパターンです。人の脳は、コンピューターと似ているところがあり、プログラミングされたとおりに動きます。望む結果を得られるよう、プログラミングを変えることができます。

NLPは、神経、言語、プログラミングの相互作用を解き明かすものです。

NLPの本では、NLPのことをこのように説明されています。

こんなふうに説明を読むと、逆に理屈っぽく、小難しく感じてしまいますよね(^;)。

まず、そもそも意味が頭の中に入っていないし、せっかく意味が分かったとしても「理屈で感情を図れるものじゃない」というように、関心がないことはないけれども目前にすると拒絶反応を起してしまう方もいらっしゃると思います(私がそうです…(^◇^))。

ですが、NLPって、より良いコミュニケーションがとれるようになるための足がかりの一つにはなり得るものだと私は考えています。

そして、これはビジネスシーンにおいてはもちろんのこと、それだけではなくプライベートの場面においても、きっとプラスに働くことも多いと感じています。

そこで、今回はNLPの考え方のうち、最も大きな特徴でありキーワードである「五感」について、五感による思考の仕組みと、それを実際のコミュニケーションにおいてどう活かせるのかというひとつの方法について、私の考えを含めて、お伝えしていきたいと思えます。

ちなみに、私はNLPのことを知ったのは約10年前でした。

その当時はNLPを紹介するセミナーを受講した程度で、そこから学びを深める機会はなかったのですが、ずっと興味があって本格的に学びたいと思い続け、ようやく今年その思いが叶いました(^-^)

■ コミュニケーションは意外と難しい

五感についてのお話に入る前に、NLPで大事にしている考え方は何かということについて少し説明させてください。

突然ですが、みなさんは、コミュニケーションで落ち込んでしまった経験はありませんか？

例えば、「上司にすぐに怒られてしまう。怒っている口調がきついし、落ち込んでしまうので、もう怒らないでほしい。」とっていたとします。

この場合の解決策って、何でしょう？

すぐに怒る上司を変えるのは、きっと簡単ではないですよ。

かといって落ち込まないようにすることだって、簡単ではないからこそ、気に病んでしまいます。

また、上司との関係をすっかり諦めてしまって現状の関係のまま継続していくことは、ベストとは言えません。

逆に、「こんなに言っているのにうちの旦那は私のことを分かってくれない。もう付き合いも長いのでこのやりとりも慣れたけれども。全く、男って言う生き物は…。」こう言ったコミュニケーションの発信側においても同じことが言えます。このような夫婦間の関係であっても、こういう関係を諦めてしまうことは、いつか些細なことがきっかけで大きな夫婦げんかに発展することもよくあることですよ。

NLPでは、現実の体験の内容を変えることより、自分が現実を体験するプロセスを変えるほうがより価値があると考えます。たとえば上の例で考えてみると、上司にきつい口調ですぐ怒られる…という体験内容そのものは変えることが困難なので、その体験から受ける自分の「感じ取り方」を変えてみるのです。上司にきつく怒られても落ち込まないでいられるような方法を見つけ、そこに自分自身の考え方をもっていく。そのほうがより現実的な解決策と言えますし、価値があります。

一般的なコミュニケーションでも同じで、うまくいかなかったときは、自分のやり方を少し変えてみるのです。

けれど、そのことは、今までの人生経験からも、もうすでに理解している人が多いのではないのでしょうか？

コミュニケーションの意味は、自分が何を言ったかではなく、コミュニケーションの相手からどのような反応を受け取ったか、ということにあると思います。

コミュニケーションは、心の湧き出した感情を「言語」という一元化したシステムを利用して相手に伝えますが、相手が用いた言葉ひとつとっても受け取る反応は一人ひとり違うので、私は、コミュニケーションの難しさも、ここに含まれているように感じます。

ただ、NLP自体は「こうあるべき」という考え方ではなく、「こうすれば、こうなる」という方法論です。

では、その方法論を、一緒に少し見ていきましょう(^-^)

■ 五感の使い方は人によって違う

いま、あなたが海辺にいるところを想像してみてください。

本当に自分が海辺にいるように想像を膨らませて体験します。すると、思い浮かんでくるのはどのような体験でしょうか？

ちなみに、私は、「人気の少ない静かな海辺で、ざざーっざざーっとして穏やかに打ち寄せる波と、遠くに飛んでいるカモメの鳴き声を聴きながら、ゆったりとした時間を過ごしている」ということが思い浮かびました。そして、イメージの中の自分はとてもリラックスできていて、想像するだけで現実の自分もどこかリラックスできているような気持ちになります。

ですが、実は、思い浮かべることというのは、人によって違うのです。

今回の例で考えると、

「青い海面が遠くまで広がり、水平線の上には白い雲が見える」

「潮風が頬にあたって、解放感が体に広がる」

ということを中心に思い浮かべる人もいます。

ここで「中心」という言葉を使ったのは、思い浮かべる体験が必ずしも極端に違うというわけではなくて、中心となる感じ方に少しずつ違いが見られるからです。

この「中心」となる感じ方に違いがあることを、NLPでは「五感には利き感覚がある」と考えています。

「青い海面、白い雲」は、視覚優位

「波の音、カモメの声」は、聴覚優位

「潮風が頬に、解放感が体に」は、体感覚優位

というような感じです。

このように、ひとつの体験の想像を通して、中心となる感じ方には違いがあり、そこにはそれぞれの「自分の中に優位に働いている五感」が影響しています。

すると、それぞれで「感じ方を表現する方法もおおのずと違ってくる」ことが、例を通して少し実感していただけたのではないかと思います。

こんなふうに、少し冷静になって考えてみれば「なるほど、確かに」と思うものですが、普段何気なく行っている数多くのコミュニケーションの中では、それを意識することはなかなかできません。

ですが、もしもコミュニケーションがうまくいかない時、それが「もしかしたら、利き感覚の違いによるものかも…」と一度考える機会がもてるだけでも、なにか新しい改善策が見つかりそうです。

そうすると、だいぶ心持ちが違いますよね。

■ 相手の利き感覚を見分ける

先ほど述べたことは、NLPでは「優位表象システム」(VAKシステム)と呼んでいます。「優位表象システム」(VAKシステム)が同じ人同士では、当然ですが、スムーズなコミュニケーションになりやすくなります。逆に、違う人同士で話をすると、コミュニケーションによるギャップが起こりやすくなると考えられています。

視覚優位、聴覚優位、体感覚優位という大まかな3つの区分で「感じ方」について考えてみることで、人とコミュニケーションをとるときにうまくそれを活用することができたら、「なんだかいいコミュニケーションがとれていないように感じる」あの人も、今までより良いコミュニケーションがとれるようになり、結果的にお互いの理解を深めることができるようになるかもしれません。表現方法が違うのだと分かるだけで、「あの人の考えていることはなんだかよ



く分からない」「私の思いがうまく伝わらなくて悲しい」とか、究極「あの人は価値観が違う」と思ってしまうような残念な事態にならずに済むかもしれません。

ここでひとつ、極端な例を挙げてみます。生まれつき目が見えない方に「リンゴ」の説明をすることを想像してみてください。その方に、色で梨とリンゴの違いを説明しても伝わりにくいことがわかんと思います。日常でも、気付かずにこのようなことが起こっていると考えると、相手が視覚、聴覚、体感覚の何が優位なのかを想定しながら話すことは、より良いコミュニケーションが図れるのではないかと私は考えます。

では、相手の「優位となっている五感の利き感覚」は、どうやって見分けていけばいいのでしょうか？

コミュニケーションのうち、その多くを占め、最も個性が色濃く出て、違いが分かりやすいものが「話し方」だとNLPでは考えられています。

まず、NLPの本に挙げられているそれぞれの人の話し方の特徴をご覧ください。

視覚優位の人の特徴…映像を思い浮かべながら話します。映像は言葉よりも情報量が多いため、多くのことを言葉で表現しようとして、早口になります。「見える」「イメージ」といった視覚に関する表現をよく使います。

聴覚優位の人の特徴…言葉を大切に話します。そのため、理論立てて話すことが多いのが特徴です。「聴こえる」「リズム」といった聴覚に関する表現をよく使います。

体感覚優位の人の特徴…体で感じながら話します。感情豊かで、ゆっくりと話すのが特徴です。「感じる」「感覚」といった体感覚に関する表現をよく使います。

いかがですか？この特徴にぴたっと当てはまる方もいれば、この部分は違うなと感じる方、それぞれいらっしゃると思います。

ちなみに、私は、先ほどの例では「聴覚優位」と思いましたが、話し方では、ゆっくりと、そして、体感覚に関する表現をよく使っているように思います。ですが、言葉はおそらく人一倍大切にしていると思います。

「見分けるには」と最初に述べていて矛盾するようですが、人間なので、枠にはめて判断することは当然できないものと思っています。

なので、「そうなのかもしれない」くらいにとどめておき、コミュニケーションをとる中で少し意識してみる。このくらいが実は一番ちょうどいいのかなと感じます。

大切なのは、「相手の優位がなんなのだろう」というように、相手に対して興味を持つことだと思います。「普通はこうだ」というような決め打ちでコミュニケーションを取ることほど、危ういことはありませんよね。そんなふうと考えてみると、NLPのひとつひとつは方法論かもしれませんが、単にそれだけでなく、やさしさから出来ているようにも感じます。

もし、「私はコミュニケーションには自信がある」と考えている方がいらっしやるとしたら、それはもしかしたら、貴女自身が無意識のうちにNLPの、これらの考え方を活用できているか、周りの部下や取引先、もしくは家族の方が、あなたの言っていることについて「分かった振り」をしているだけかもしれませんよ。

■ 自分は変えられる？

「過去と他人は変えられないが、未来と自分は変えられる」よく耳にする言葉です。NLPも、自分を変えていく・新しい自分になることは一つの大きなテーマになっているし、その他の自己啓発関係の書籍やセミナーでも、なんだか毎回聞きそうな言葉のようなイメージです。

この文言自体の言わんとすることは、きっとみなさんも、すでに十分に理解できていると思います。

でも、私自身は、こんな風に熱く語られるのは、ちょっと苦手です。どのくらい苦手かという、「分かっているしよく理解もしているが、そんなことを言われると実行する気持ちが失せてしまう」と感じるくらい苦手です。

では、そのように感じる人が、「変わろうとする人よりネガティブで、劣っている」かとうと、感じ方には違いがあるという先ほどの例から考えてみても、そんなことは決してないのだと思います。



それと同じように、相手の利き感覚に合わせたコミュニケーションをとる、という考え方も、そうやって考える側が相手よりも優位な立場にあるわけではないと思います。

しかし例えば、ビジネスの交渉シーンなどにおいては、有利に話が進められそうです。

自分の利き感覚でない感覚、つまり「あまり使っていない感覚」は、もしかしたら、今までの自分の思考や行動を制限しているかもしれません。

NLPでいうところの「優位表象システム」(VAKシステム)を通して、あまり使っていない感覚を意識して使ってみようとするのは、単に「相手の感覚に合わせることでより良いコミュニケーションをとれるようにする」だけでなく、相手に対して興味をもつことの大切さを改めて再認識するとともに、自分の思考や行動の幅を広げていけて、コミュニケーションの柔軟性も高められるチャンスなのだと思います。

「変わる」という言葉を使うと、途端に敷居が高く、時には反発さえ覚えてしまいますが、そんな時は「広がる」というイメージで捉えてみると、より柔らかく、豊かなコミュニケーションができそうです(^-^)



EMP税務会計事務所
EMP行政書士事務所
株式会社オフィスEMP

〒530-0047 大阪市北区西天満5-6-10

富田町パークビル207号

TEL : 06-6316-3755 ・ FAX : 06-6316-3756

MAIL : info@office-emp.com

Web : http://www.office-emp.com

[取扱業務]

- 事業計画、キャッシュフローコンサルティング
- 税務顧問・税務調査対策
- 法人設立
- 各種セミナー
- ITコンサルティング、HP作成、SEO対策など

