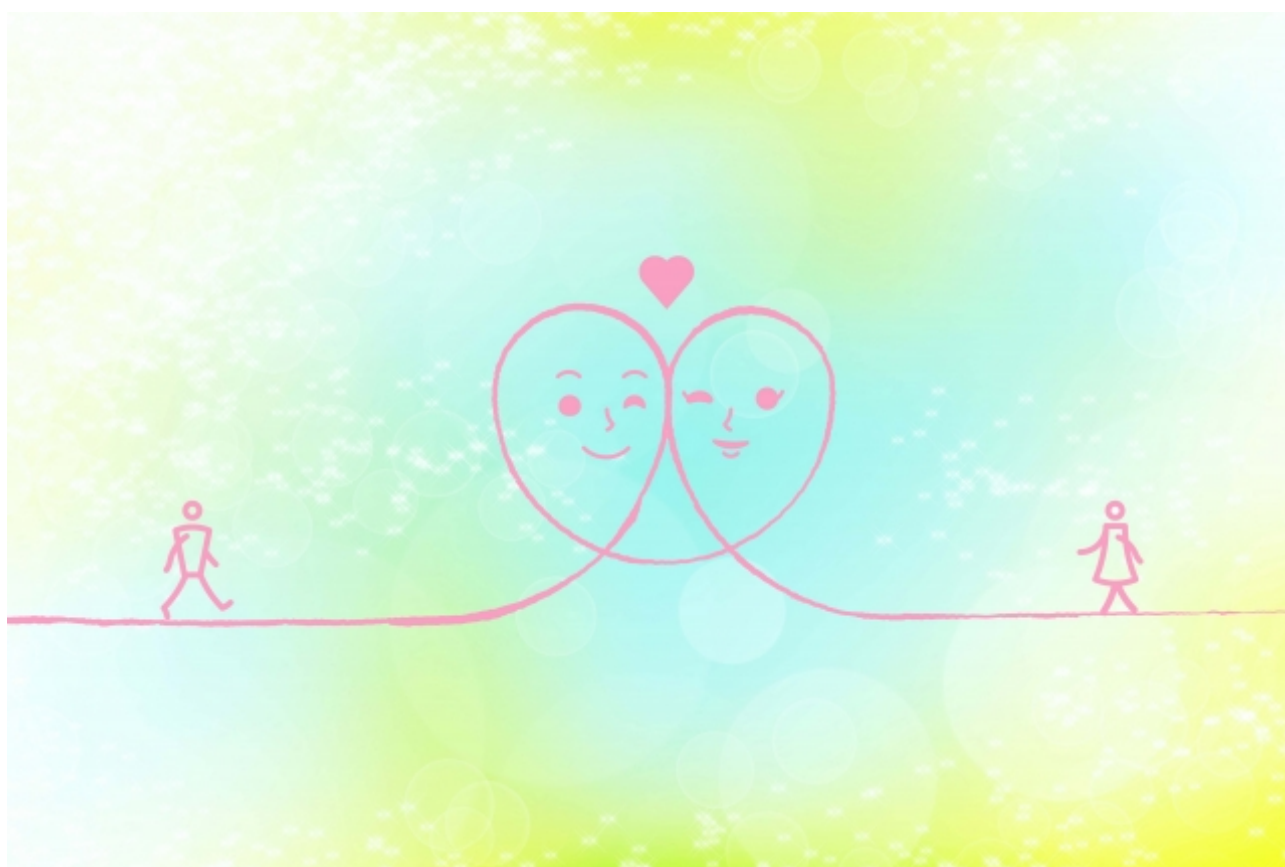


対人スキルの柱2

ラポール形成



■著作権について本冊子と表記は、著作権法で保護されている著作物です。本冊子の著作権は、発行者にあります。本冊子の使用に関しましては、以下の点にご注意ください。

■使用許諾契約書本契約は、本冊子を入手した個人・法人(以下、甲と称す)と発行者(以下、乙と称す)との間で合意した契約です。本冊子を甲が受け取り開封することにより、甲はこの契約に同意したことになります。

1. 本契約の目的: 乙が著作権を有する本冊子に含まれる情報を、本契約に基づき甲が非独占的に使用する権利を承諾するものです。
2. 禁止事項: 本冊子に含まれる情報は、著作権法によって保護されています。甲は本冊子から得た情報を、乙の書面による事前許可を得ずして出版・講演活動および電子メディアによる配信等により一般公開することを禁じます。特に当ファイルを第三者に渡すことは厳しく禁じます。甲は、自らの事業、所属する会社および関連組織においてのみ本冊子に含まれる情報を使用できるものとします。
3. 損害賠償: 甲が本契約の第2条に違反し、乙に損害が生じた場合、甲は乙に対し、違約金が発生する場合がございますのでご注意ください。
4. 契約の解除: 甲が本契約に違反したと乙が判断した場合には、乙は使用許諾契約書を解除することができるものとします。
5. 責任の範囲: 本冊子の情報の使用の一切の責任は甲にあり、この情報を使って損害が生じたとしても乙は一切の責任を負いません。

前回はマズローの5段階欲求を説明し、
人間関係をラクにするポイントは

『相手の承認欲求を満たすこと』
というお話をしました。

ここからは、そんな承認欲求を満たすための
『肯定術』の真髄
について説明していきますが、

その前にまず今回は、
人間関係において超重要な『ラポール』を
理解してもらいたいと思います。

『ラポール』という言葉は
おそらく聞いたことがないかと思いますが、

一言で言えば

『ラポール』 = 『信頼関係』

のこと。

心理学の世界ではよく
「ラポールを形成する」

といった表現で使われるのですが、
人間関係の構築においてこれが非常に重要。

なぜかというと、ラポールが形成されると

「この人は信頼できるな」

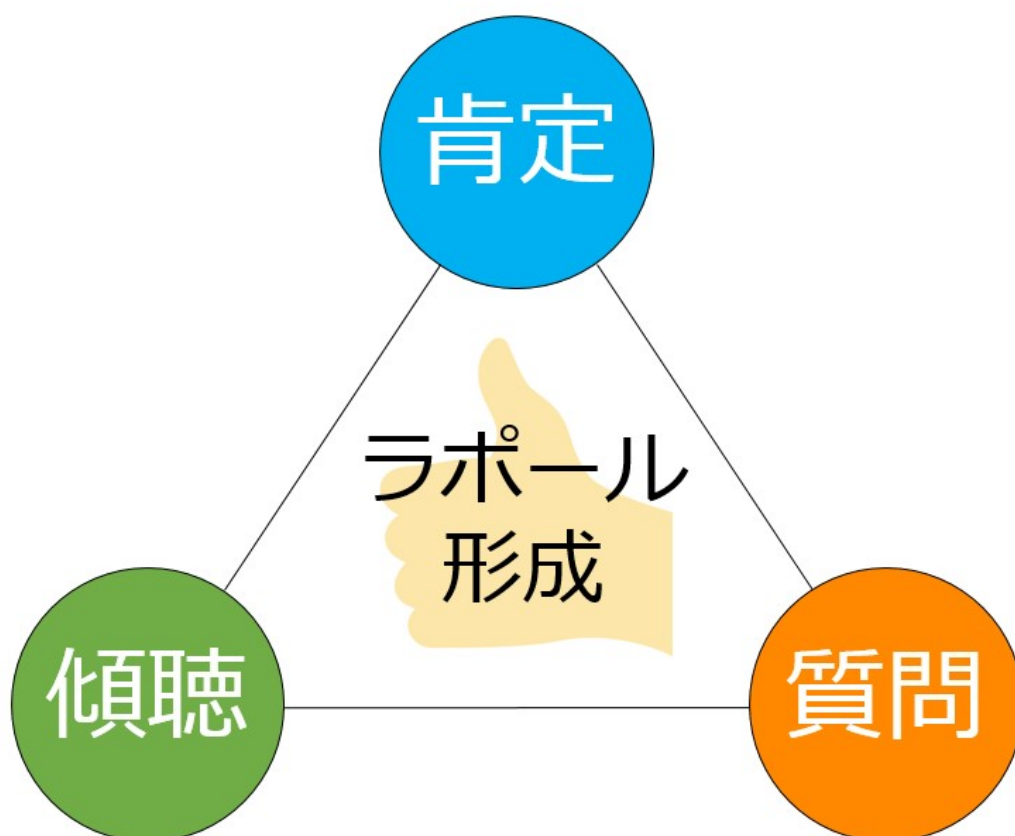
「この人は良い人そうだな」

と思ってもらえるから。

つまり、ラポールの形成度が
職場での居心地や人間関係の快適さに
直結してくるわけです。

では、ラポール（信頼関係）は
一体どのように形成すればいいのか？

それは、以下の図に示すような
コミュニケーションの型を意識していく
というシンプルな方法になります。



健全な人間関係を築くには
『肯定』『質問』『傾聴』の
3つの力を伸ばしていくのが最短ルート。

冒頭で話した『肯定』はここで出てきますが

☑ 肯定力

☑ 傾聴力

☑ 質問力

対人スキル編では
これら1つ1つを順番に習得し
ステップアップできるよう構成しています。

『肯定』『傾聴』『質問』が上手くできると
相手の承認欲求を満たすことに繋がるので

職場の人間関係も自然と
円滑になっていきます。

その理由は、
逆の立場になって考えてみると

わかりやすいと思います。

あなたが職場で関わる上司や先輩・同僚が以下のような人だったらどうですか？

- ☑ 何を言っても認めてくれる（肯定）
- ☑ 話にちゃんと耳を傾けてくれる（傾聴）
- ☑ 話を深掘りして聞いてくれる（質問）

きっとあなたは相手に対して、

「信頼できるな」

「もっと話していたい」

「この人と仕事できてよかった」

といったポジティブな感情がわいてくると思います。

これがラポール形成できている状態

ということですね。

あなた自身の承認欲求も満たされて
お互いが気持ちよくコミュニケーションを
取れる状態となるわけです。

しかし逆に…

- ☑ 意見を聞き入れずすべて否定してくる
- ☑ そもそも聞く姿勢をとってくれない
- ☑ 人の話を露骨に無視してくる

こんな上司だったらどうでしょうか？

きつともものすごく
嫌な気持ちになると思います。

こんな相手を信頼なんて
できるはずがないと思いますし、

二度と関わりたくない！
と思うかもしれません。

あなたの承認欲求も満たされず
イライラやモヤモヤに支配されながら
仕事を続けることになってしまいますよね。

だからこそ、唯一の解決策は
他の誰でもない”あなた自身”が

『肯定力』

『傾聴力』

『質問力』

をマスターして人と接すること。

これが最短・最速の解決法となります。

「なんだか難しそう…」

と思うかもしれませんが、大丈夫。

肯定には**肯定の型**があり、
傾聴には**傾聴の型**があり、
質問には**質問の型**があります。

この型を守ってさえいれば
職場の人間関係は必ず好転する。

これをぜひ忘れないでいてください。

ちなみに、

「相手が変わらないなら意味がない」
と考える人も多くいますが、
事実として他人を変えることはできません。

ただ、

『人間』は変えられなくても

『人間関係』は変えられます。

一緒に快適な人生を
目指していきましょうね！