

今こそ最高のチームづくりを！

チームビルディング研修

2024年5月25日(土) 10時～17時

国家資格キャリアコンサルタント

(Career Development Adviser)

You I We ® Master Trainer

クロイワ 正一

(群馬県・草津温泉🔥出身)

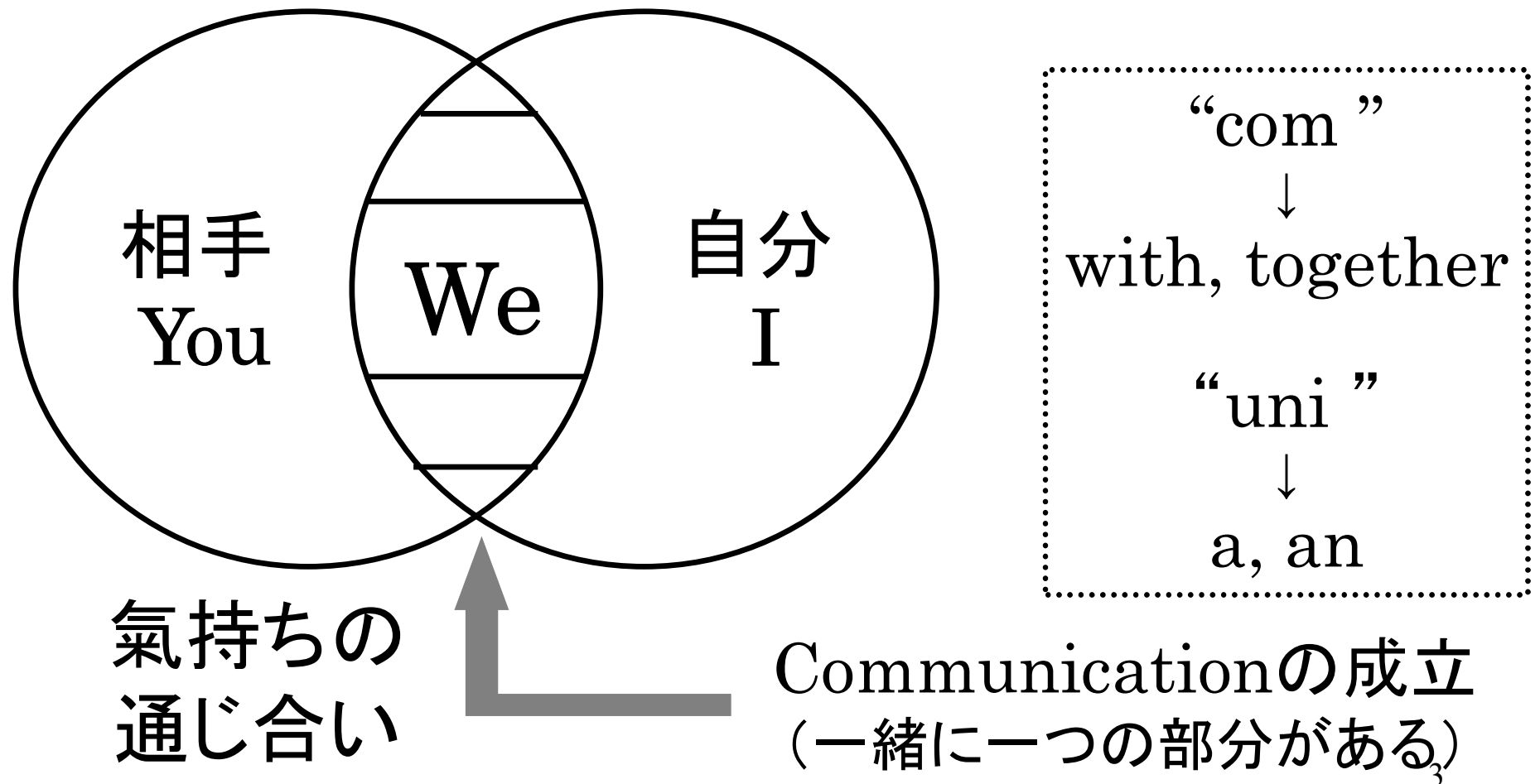


研修会プログラム

1. チームビルディングに必要なファシリテーション力
 - メンバーの関係づくりを促す力
2. 3つの要素で構成されるファシリテーション力
 - 知恵（智慧）、心、技術
3. ファシリテーション力①
 - 人間心理に関するリテラシー
 - ・ 心のボタンを押されたときの人の反応の法則を知る
4. ファシリテーション力②
 - 折れないしなやかなマインド
 - ・ 期待が外れても凹まない心の創り方を身につける
5. ファシリテーション力③
 - 信頼関係を築くスキル
 - ・ メンバーとの信頼関係を築き協働を進める

チームビルディングの基本は You I We

- communication = “一緒に一つになること”



コミュニケーション力の3要素

- リテラシー（知識）
 - 理解・共感が生ずる「こころの仕組み」の知識
 - 社会心理学が明らかにしたこころのメカニズム
- マインドセット（意識）
 - コミュニケーションを図る際の意識（気持ち）
 - 批判精神・想像力＋折れないしなやかな心
- スキル（技術）
 - 聴き手の理解や共感を生む「伝わる」技術
 - 自分の「言いたい」より相手の「聴きたい」を優先（You I We®原則）

コミュニケーション・リテラシー

- 知っておくと得をする「対人と集団の心理法則」
 - 最小条件でも生まれる親近感
 - ほんの些細な共通点でも「親しみ」が生まれる
 - 同じ的に向かうと仲間意識が生まれる
 - 敵対していた集団同士も共通の目的がわかると協働する
 - 熟知性の法則
 - 好意は近接性と接触頻度に比例する
 - 好意の返報性と相互譲歩（ザイアンス効果）
 - 「好きだよ」に「私も」や「ごめんなさい」に「こちらこそ」と反応してしまう人間心理
 - 緊張解除の方法
 - 緊張は正常な生体反応

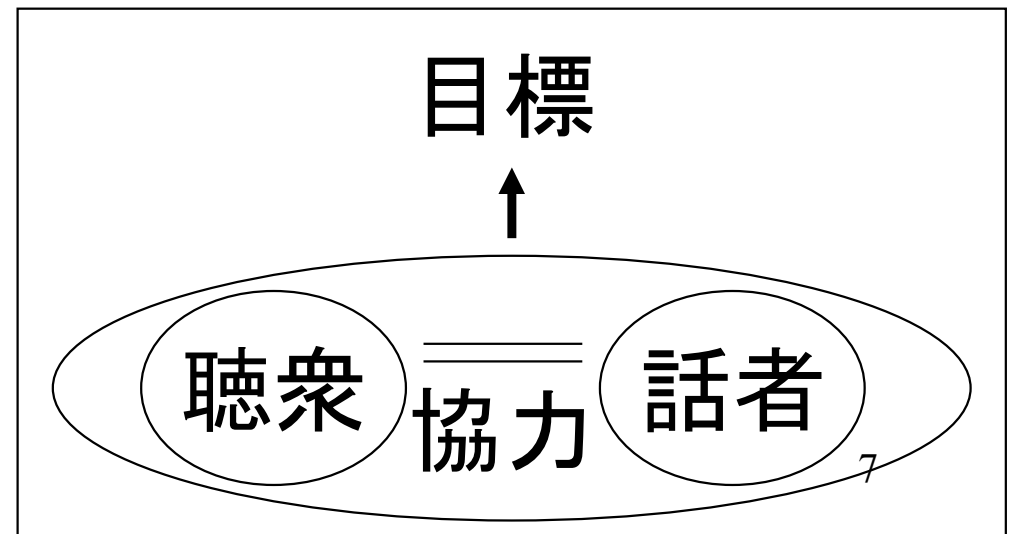
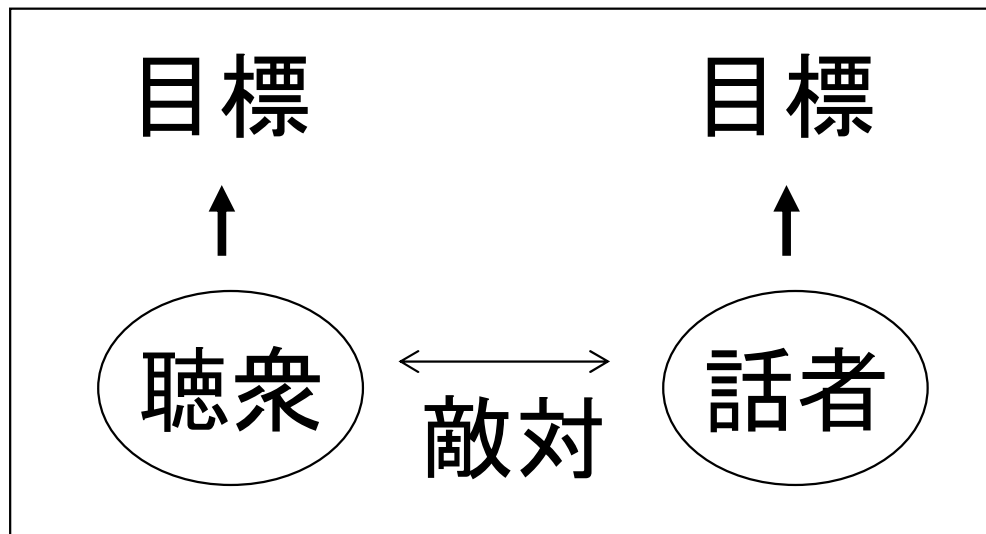
最小条件集団実験

- 「同集団」の所属者には身びいきになる
 - ある集団を、アトランダムに「A班」「B班」などと分けても、内集団には「報酬」を与え、外集団には「賞罰」を与えるようになる。
 - プレゼンテーションへの応用
 - 事前に聴衆の情報（属性など）を調べておき、自分との接点（内集団であることを証明する共通点）を認識しておき、その共通点を、あえてプレゼン内容に盛り込むと親近感が湧く。

（H.タジフェルの社会的カテゴリー化調査） 6

泥棒洞窟実験

- 共通目標は「仲間意識」を誘発する
 - 集団間のzero-someゲーム（敵対的なスポーツ競技など）では、敵愾心はどんどん増す。
 - 集団間のwin-winゲーム（食料や水の確保、映画の上映など）になると、異集団間にも仲間意識が芽生え、ソシオメトリクス調査でも集団外数値高まる。
- （M.シェリフのキャンプ場でのボーイスカウト集団観察）



熟知性の法則

- 絡む頻度が好感度に比例する
 - 接触の頻度が好意を生み出す。近くにいる者とは自然に顔を合わせることが多く、顔を合わせて単に見慣れるだけで、親しみをおぼえ魅力を増す。
(R.ザイアンスの単純接触効果)
- 「近寄る」(聴衆の間を回る)効果
 - 好意と物理的近接性には相関関係がある
 - 大学生(既婚者)用アパートにおける友人形成過程の研究では、「近い部屋の人を友人として選択する傾向がある」ことがわかっている。
(L.フェスティンガーらのアパート実験)

好意の返報性と相互譲歩

- 聴衆への好意、敬意の表明は「返り、報いる」
 - 人は自分に好意的な他者を好きになることが多い。個人にとって他者からの肯定的評価は報酬的であるから、好意を抱くことになると考えられる。
(E.バーシャイドの仮説)
- 相手が譲歩するとこちらも譲歩したくなる
 - 人は相手が譲るとこちらも譲りたくなる (Door in the face tech)。
- プレゼンにおける自己開示の重要性
 - ①人間は知らない人には攻撃的、冷淡な対応をする。②人間は会えば会うほど相手に好意を持つようになる。③人間は相手の人間的な側面を知ったとき、より強く相手に好意を持つようになる (ザイアンスの法則)。
 - 人は好意をもっている人からの要請を受けると、それに積極的に応えようとする (チャルディーニの法則)。

「緊張」への対処

- 緊張することは悪いことではない.....
 - ヒトが緊張するのは臨戦態勢に入るため
 - 緊張状態とは.....心臓の拍動が速くなること
 - なぜ、心拍数が上がるか?
- 緊張への対処
 - 「緊張」を前向きに捉える
 - 今日も緊張感が保てていてよかった!
 - この歳になっても緊張する自分はカワイイ!!!
 - 心拍数を安定させるために.....深呼吸
 - 心拍数は自律神経による不随意活動
 - 随意と不随意をつなぐのが「呼吸」と「眼球運動」
(落ち着きを取り戻す深呼吸.....「1～3で吸って、4～10で吐く」)¹⁰

スキル以前にマインドセット！

- 七転八起のたるまの心（ダルマインド）
 - コミュニケーションには折れないしなやかな心（ダルマインド）が必要です。負荷（ストレス）をバネにして弾む心の筋力（ダルマッスル）を鍛えましょう……レジリエンス。
 - ダルマッスルの鍛錬法（シナプス可塑性を活用）
 - ボディランゲージから心を変える（社会心理学者・エイミー・カディ提唱のハイパワーポーズ）
 - 信念を変える（アルバート・エリスのABC理論）
 - » 「成功の反対は？」「エジソンの例」

ワーク①

体の動きからマインド(脳)を変える

- ポーズはホルモンの分泌を変える

2分間のハイパワー・ポーズ(体の表面積を大きく見せるポーズ)

– Amy Cuddy(エイミー・カディ)が発見

- テストステロン(抗ストレス、士気高揚のホルモン) 20%↑
- コルチゾール(委縮、凹みのホルモン) 25%↓

TED

- ハイパワー・ポーズを2分行った後に映像撮影
⇒経営者・採用担当者に好評
- ローパワー・ポーズを2分行った後に映像撮影
⇒経営者・採用担当者に不評



- エピソード: 19歳のときに交通事故に会い、脳に
深刻な障害を持つが、指導教官(スーザン・フィスク)の助言で奇跡的に回復

失敗しても嬉しくなるには

- 信念を変える(A・エリスの論理療法)

- Accident 「ナンパしてフラれた」(原因)
- Belief 「ナンパ失敗＝ダメなこと」(信念)
- Consequence 「ダメな奴(落胆)」(結果)



- 「ナンパしてフラれた」ということは、考え方を換えれば「別の女子に声かけする機会が生まれた」ということでもあります。

A(フラれる)→B(A=残念)→C(落ち込み)

信念が変われば ↓ 結果も変わる ↓

A(フラれる)→B(A=新しい機会)→C(幸運・期待)

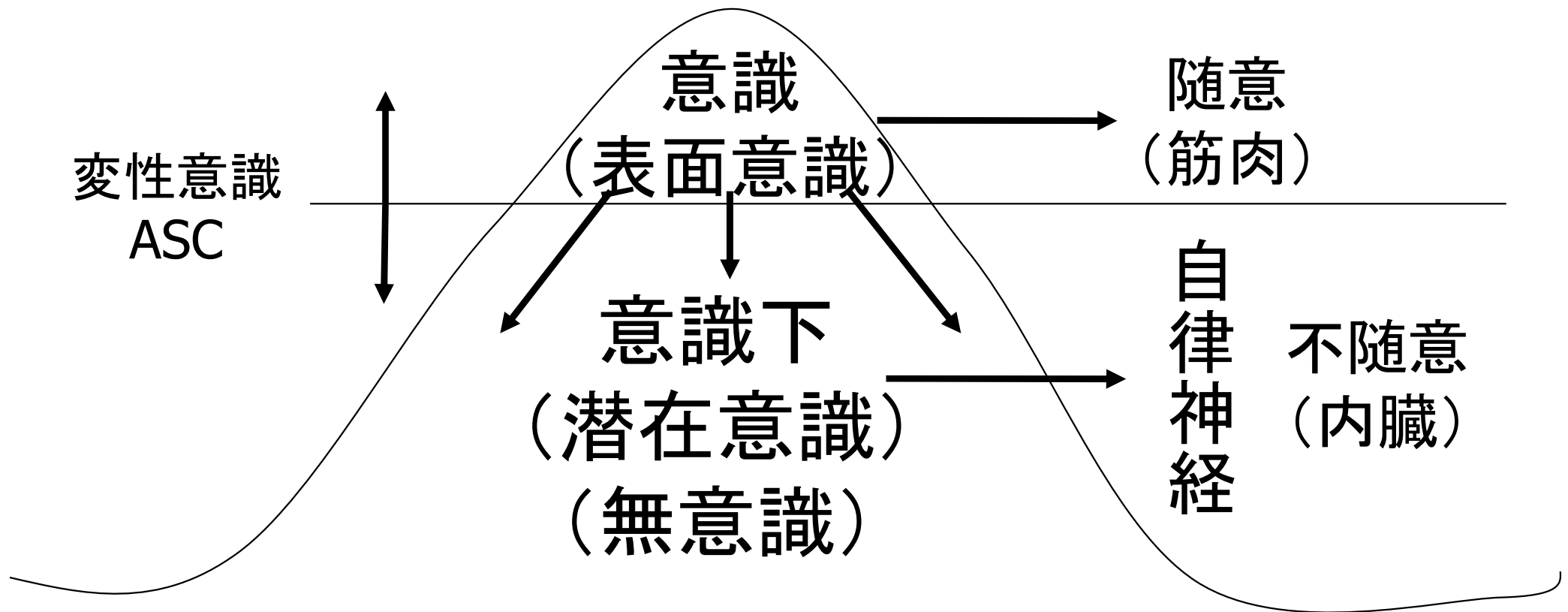
ワーク②

– Yes, and (それは、ちょうどいい) 訓練

- 一般的には「ピンチ」と考えられる状況を「チャンス」ととらえるため、以下の状況に対して「それは、ちょうどいい。……」と反応するシナリオをつくってください。

- 傘を持ってこなかったのに雨が降ってきちゃった。
- レジ前に並んだものの財布を忘れてきちゃった。
- 左と右が違う靴を履いてきちゃった。
- あっ、犬のフンを踏んじゃった。
- 目覚ましをかけていたのに1時間寝坊しちゃった。

心理学(西洋)における心の構造



普遍的無意識(集合的無意識)

↓ その下は？

東洋の運命学が考えた心の構造

■ 唯識論(十識論)を参考に(龍樹・ナーガールジュナ)

■ 眼識(げんしき) 視覚

■ 耳識(にしき) 聴覚

■ 鼻識(びしき) 嗅覚

■ 舌識(ぜつしき) 味覚

■ 身識(しんしき) 触覚

五感

■ 意識(いしき) 思考力 ←デカルト16c

■ 末那識(まなしき) 潜在意識・無意識 ←フロイト19c

■ 阿頼耶識(あらやしき) 過去世意識 ←ソンディ20c

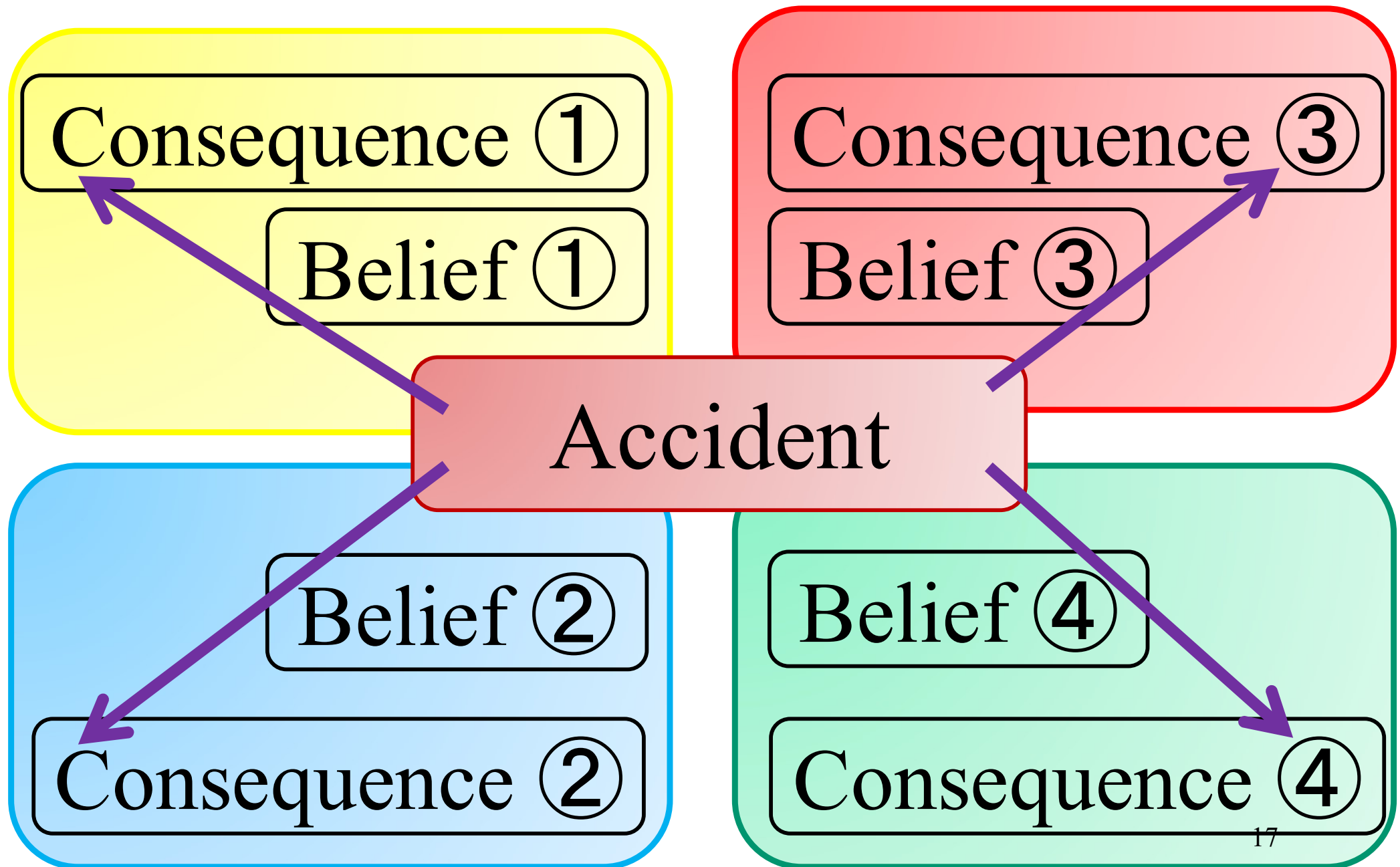
ユング→ ■ 阿摩羅識(あまらしき) 普遍的無意識・集合的無意識

20c

■ 乾栗陀耶識(けんりつだやしき) 宇宙意識

↑
ワックス21c

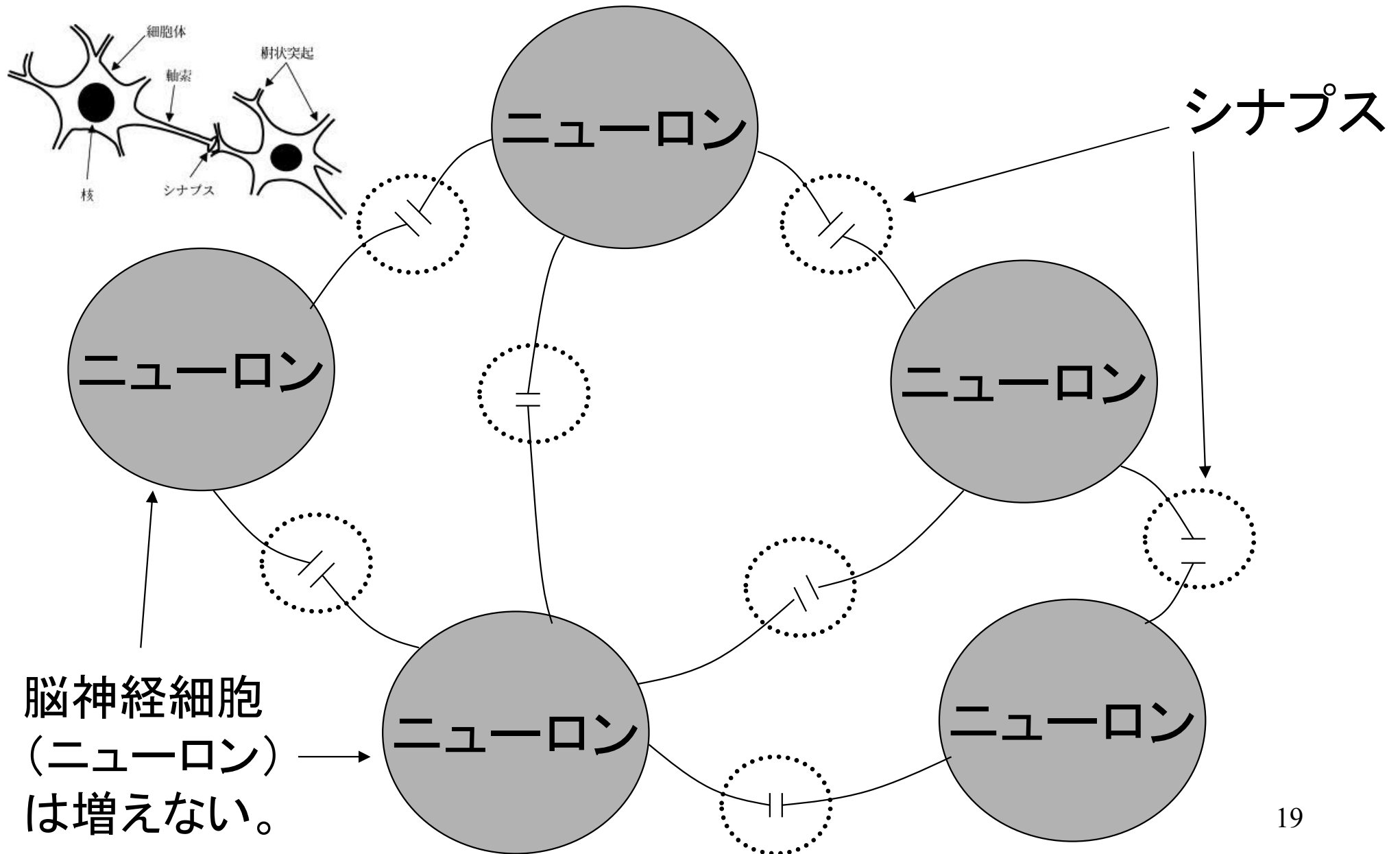
現象の意味はいろいろ(リフレーミング)



過去論から未来志向へ why? から how? へ

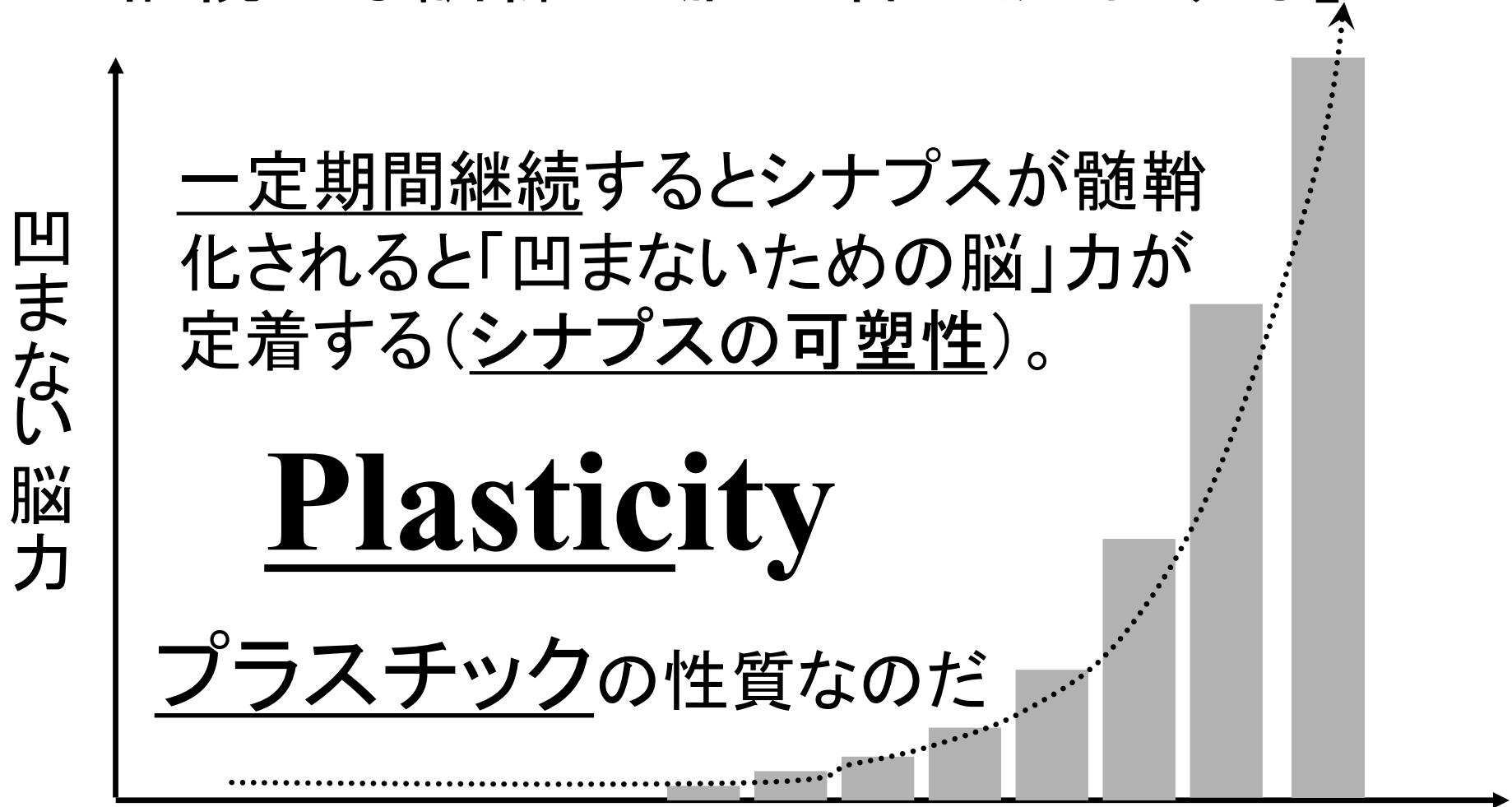
- 過去の失敗や不運は悔やんでも意味がない
⇒未来に向けて「どうすれば解決できるか?」を問
いかけることが大切 (Solution Focus Approach)。
(BFT 短期家族療法、アドラー心理学など)
- 人生は、まだ途中.....これからを考えよう
過去⇒現在⇒**どうするか**⇒未来(理想)

心と脳神経ネットワーク



「凹まない脳」は鍛えられる

- ・ 継続的な訓練で「脳は著しく進化する」



筋トレのように「ダルマインド」を使い、鍛えましょう₂₀

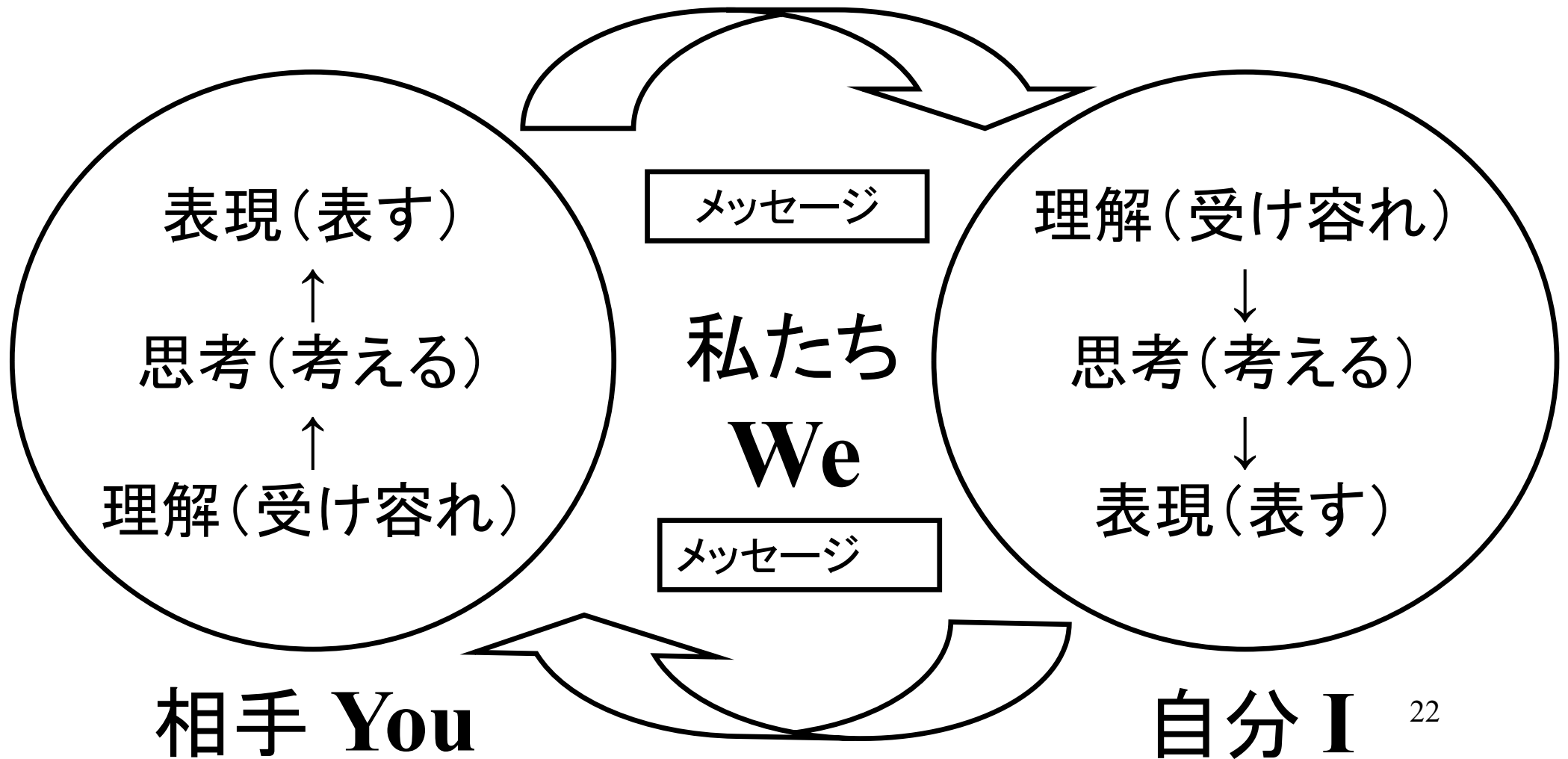
唾液でストレスが測定できる

配偶者の死 83	同僚との人間関係 53	家族構成の変化 41
会社の倒産 74	法律的トラブル 52	子どもが新しい学校へ変わる 41
親族の死 73	300 万円以下の借金をした 51	法律違反（軽度） 41
離婚 72	上司とのトラブル 51	同僚の昇進・昇格 40
夫婦の別居 67	抜てきに伴う配置転換 51	技術革新の進歩 40
会社を変える 64	息子や娘が家を離れる 50	仕事のペース・活動が増えた 40
自分の病気や怪我 62	結婚 50	自分の昇進・昇格 40
多忙による心身の過労 62	性的問題・障害 49	妻(夫)が仕事を辞める 40
300 万円以上の借金をした 61	夫婦げんか 48	仕事の予算不足 38
仕事上のミス 61	家族が増える 47	自己の習慣の変化 38
独立・起業する 61	睡眠習慣の大きな変化 47	個人的成功 38
単身赴任 60	同僚とのトラブル 47	妻(夫)が仕事を始める 38
左遷 60	引っ越し 47	食習慣の大きな変化 37
家族の健康や行動の大きな変化 59	住宅ローン 47	レクリエーションが減った 37
会社の立て直し 59	子どもの受験勉強 46	仕事の予算の充実 35
友人の死 59	妊娠 44	長期休暇 35
会社が吸収合併される 59	顧客との人間関係 44	職場の人が増える 32
収入の減少 58	仕事のペースが変わった 44	レクリエーションの増加 28
人事異動 58	定年退職 44	収入の増加 25
労働条件の大きな変化 55	部下とのトラブル 43	
配置転換 54	仕事に打ち込む 43	
	住宅環境の大きな変化 42	
	職場の人数が 42	
	社会活動の大きな変化 42	
	職場のOA化 42	

※唾液中のアミラーゼ分量
でストレスがチェックできる
(クロイワ正一)⇒
By ニプロ

コミュニケーションスキルとは？

- 「理解力 + 思考力 + 表現力」が1セット

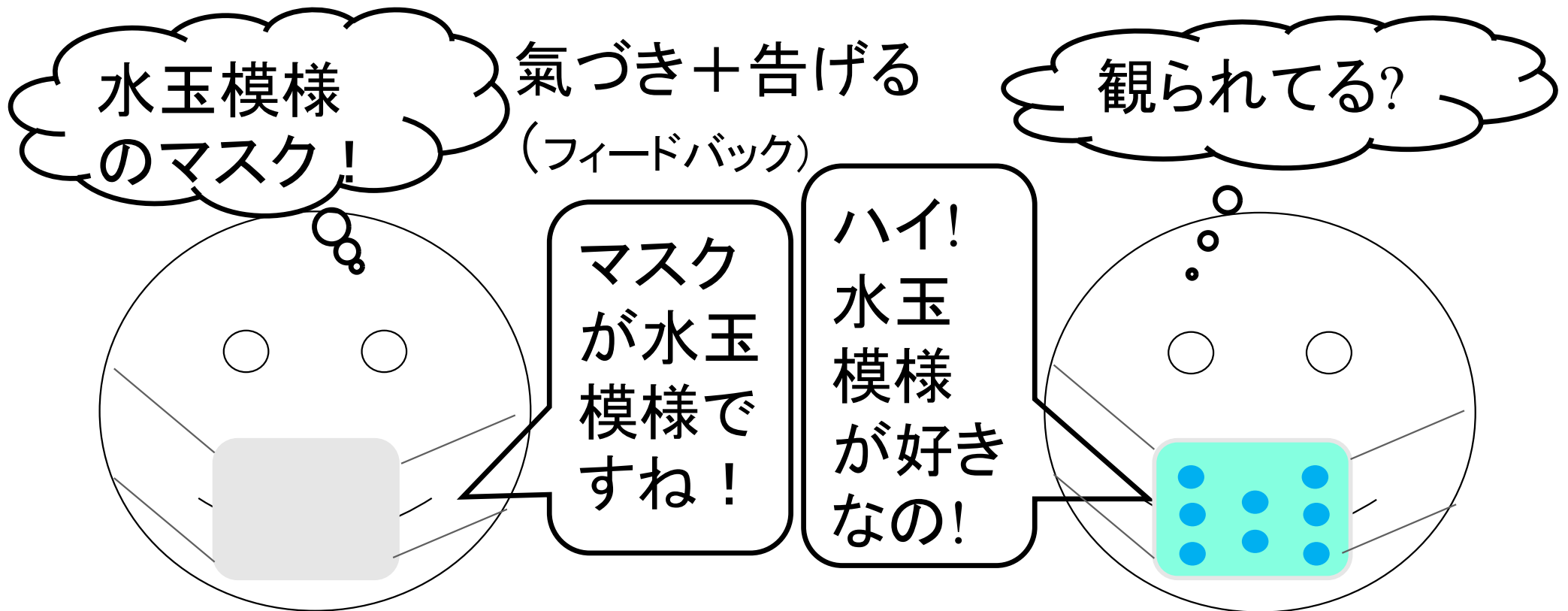


コミュニケーションスキルの3要素

- 理解力とは.....
 - 相手**You**と自分**I**の文脈を知る(関係理解)力
 - 相手**You**の情報を収集する(他者理解)力
 - 認知、傾聴、深聴(質問と承認)
 - 自分**I**の「強み」を知る(自己理解)力
- 思考力とは.....
 - 収集した情報を分析し表現内容を構想する力
 - 相手に応じてネタを考える力(戦略的思考)⇒**We**
 - しっかり理由をそえながら主張をつくる力(論理的思考)
- 表現力とは.....
 - 思考結果を言語 & 非言語で効果的に表現する力
 - 言語:ことばの選び方・並べ方
 - 非言語:ことばではない情報(表情・態度・声)

相手に気づき、伝える(認知)

- 相手に注意を払い、気づいたこと＝認知したことについて伝える(知らせる)。
 - 認知(気づき)＋フィードバック(伝える)



対話における理解スキル(傾聴)

- うなずき
 - 視線を話し手に向け頭を振る
- あいづち(ソナタ、大阪と鰻)
 - 話し手に対して声で反応する
- 繰り返し(バックトラッキング)
 - 話し手の内容を繰り返す
- 要約
 - 話す内容が長い場合は要約する

ソ(そうなんだ)
ナ(なるほど)
タ(たしかに)

お(おおげさに)
お(驚き)
さ(誘い)
か(悲しみ)
と(止め)
う(嬉しさ表し)
な(情けかけ)
ぎ(疑念持つ)

ワーク③

- 認知、傾聴を意識して講師の話を聴き、その内容を整理・分析しながら理解してください。なお、次のスライドにメモを取っても構いません。
- 話を聴き終わったら、自分の理解を補うため、効果的な確認や質問を考え、講師に投げかけてください。

メモ

- 講師の話についてのメモ
 - クロイツ正一、群馬県草津温泉生まれ。
 - 趣味は温泉。趣味が高じて温泉資格をたくさん取得。

対話における理解スキル(深聴)

- 質問 (Closed question から Open question へ)
 - 「閉ざされた質問」 closed question
 - 「答えが1つに決まる質問」
 - 「開かれた質問」 open ended question
 - 「なぜ？どう？例えば？」
- 承認 (認める・ほめる)
 - 無条件の承認、理由つき承認
 - 「とにかく大したものだ」、「～だから大したものだ」
- 確認
 - 自分が理解したことを確認 (反射 & 質問)
 - 「確認させていただきますが、.....ということですよ？」

Closed Question から Open Question へ (会話のキャッチボールを進めるために.....)

- Closed Q → Closed Q → Closed Q → Open Q

↪ はい ↪ はい ↪ はい ↪ はい ↪

今朝は
朝食を
取りま
したか
?

ご飯を
めしあがり
ましたか
?

朝は
だいたい
ご飯で
すか?

お味噌
汁は?

好きな
お味噌汁の
具は何
ですか?

承認⇒

さすがです。
朝は食べないと。

素晴らしい。
日本人はご飯。

いいですねえ。
ベストコンビ。

ワーク④(傾聴 & 深聴 You)

- ・ 傾聴・質問スキルの実践

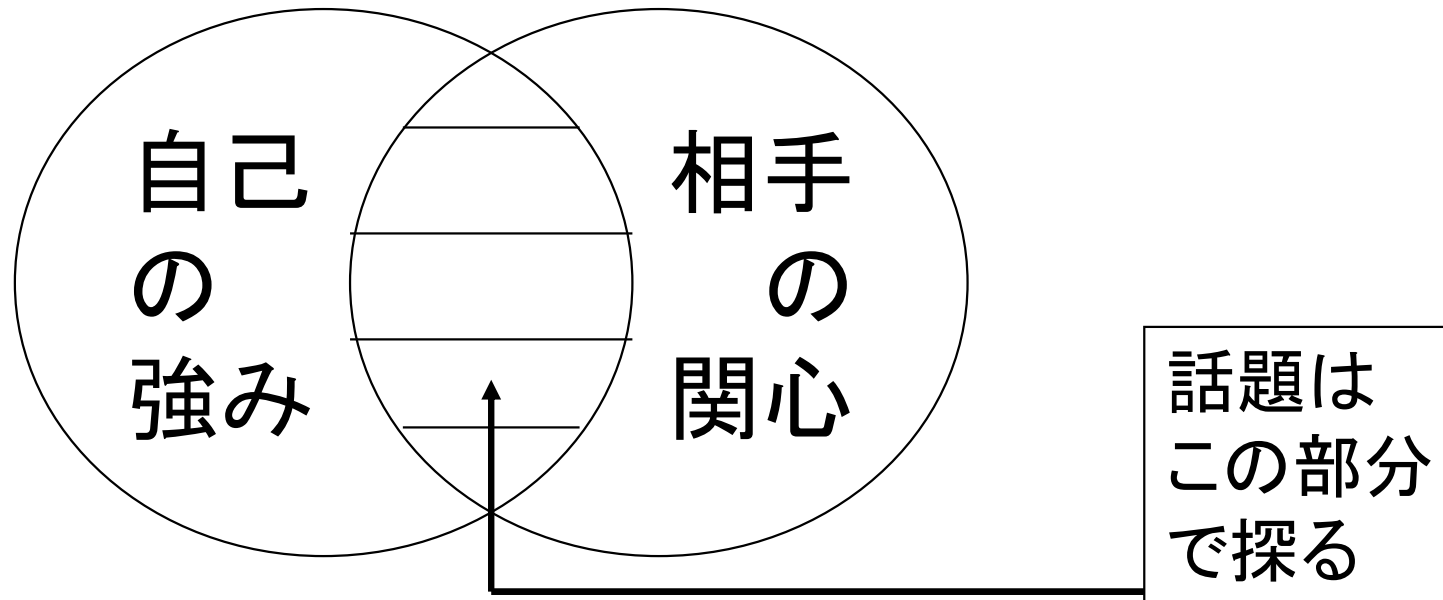
- ・ 「話し手」と「聴き手」のペアになり、次のテーマについて、傾聴スキルや質問スキルを使って、対話してください。

— テーマ : 私の好きな○○

場所、食べ物、アーティスト、番組、映画、歌などなど.....

思考のスキル(戦略的思考)

- 戦略的思考に必要な2つの理解
 - 自己理解: 自分の強み、長所などを知る
 - 相手理解: 話しをする対象の関心を理解する
 - 彼(相手)を知り己(自分)を知れば百戦殆うからず
(知彼知己百戦不殆.....by『孫子』)
- 自己の強みと相手(応募先)の関心の接点を探る



戦略的かつ論理的な思考

- ・ 論理とは「論」と「理」が整った状態

論

「今、仕事を辞めない方がいい」という主張

理

主張の妥当性を裏づける理由、証拠

（ 「継続したほうがいい」理由の説明
具体的な継続のメリット（証拠） ）

戦略的な論理づくり

「論理」的な説明は人を動かす

- 指示や依頼に「理由」を添えると通り易い

- 『影響力の武器 ― なぜ、人は動かされるのか(第三版)』

- (R・チャルディーニ編、社会行動研究会訳、誠信書房刊)

- コピー機の前での行列への割り込み起こった反応は?

- (エレン・ランガーの実験)

- 「すみません。5枚ですが先にコピーさせてもらえますか」____%

- 「すみません。急いでいるので、5枚ですが先にコピーさせてもらえますか」____%

- 「すみません。コピーしたいので、5枚ですが先にコピーさせてもらえますか」____%

- 数が増えると、どうなるか?

- 「すみません。20枚ですが先にコピーさせてもらえますか」____%

- 「すみません。急いでいるので、20枚ですが先にコピーさせてもらえますか」____%

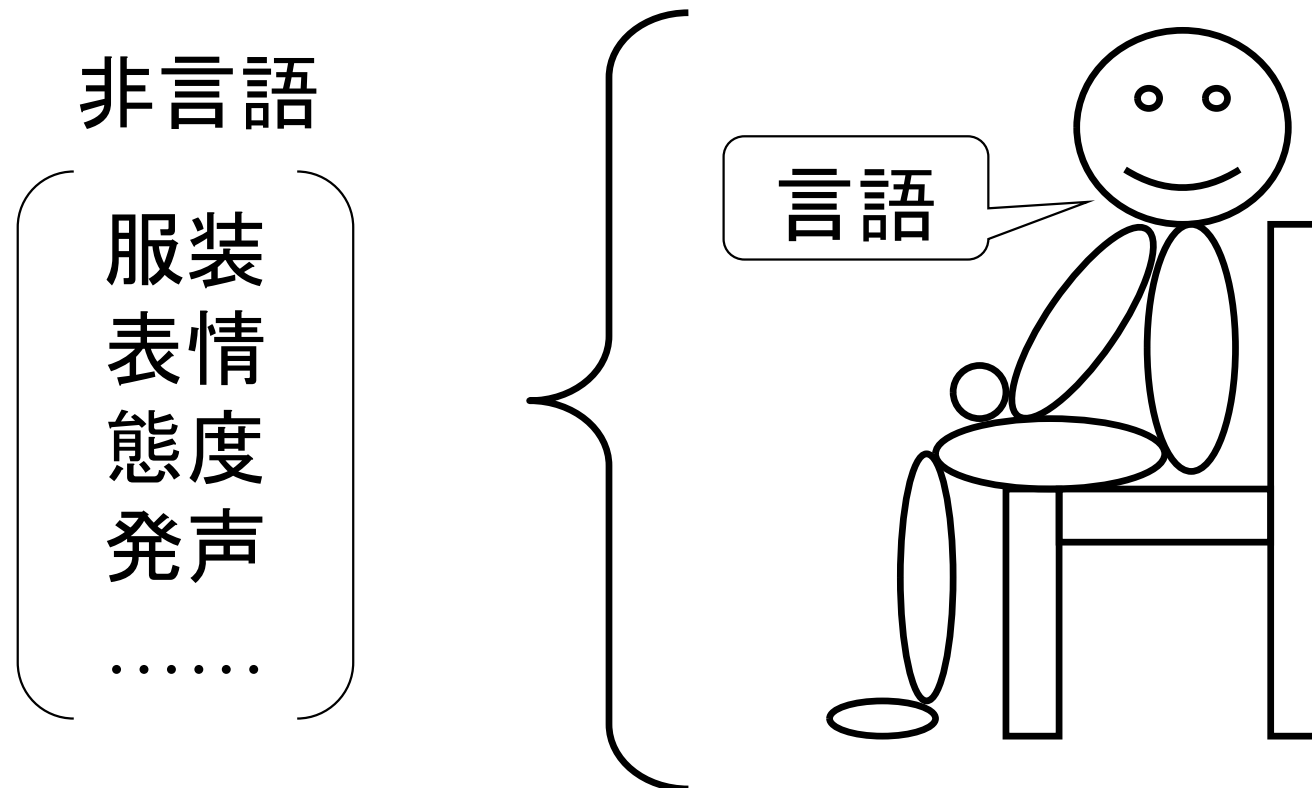
- 「すみません。コピーしたいので、20枚ですが先にコピーさせてもらえますか」____%

ワーク⑤戦略的・論理的思考

- 今まで聴いた講師の話に基づいて、クロイツ正一に対する「お願い事」を一つ戦略的かつ論理的に考えてください。
- これなら関心を示し聴いてくれるだろうというお願い（論）
- お願い事をするもっともらしい理由（理）。

表現のスキル

- 言語と非言語で構成される表現内容
 - 言語.....話の中身
 - 非言語.....服装・表情・態度・発声など



言語スキル①

主張第一主義 (Main Point First)

- 重要ポイント(結論)をまず述べる
 - 仕事のやり方を～変えてほしいのです。



- 次に補足説明や具体例を述べる
 - なぜなら～。例えば～



- ポイント(結論)を確認する
 - このした理由で、～を変えてほしいのです。

言語スキル②

全体・部分法 (Whole Part Method)

- 全体像の提示

「あなたには○、●、◎という3つの魅力があります」



- 詳細部分の解説

「第一に○は～。第二に●は～。そして第三に◎は～」



- 全体像の確認

「以上、○、●、◎の3点があなたの魅力・強みです」

非言語スキルの重要性

- 第一印象はどう決まる？（メラビアンの実験）

- 言葉の内容は？

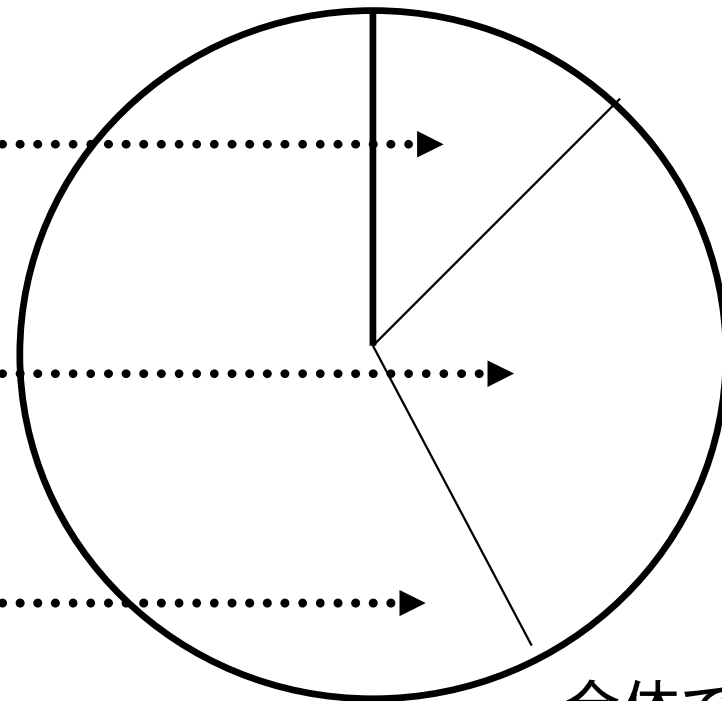
- ()%

- 声の調子は？

- ()%

- 表情や態度は？

- ()%



全体で100%

参照：『伝え方が9割』（佐々木圭一）

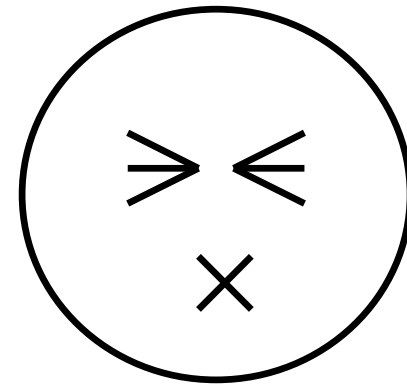
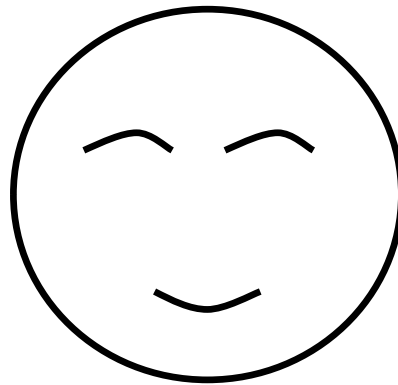
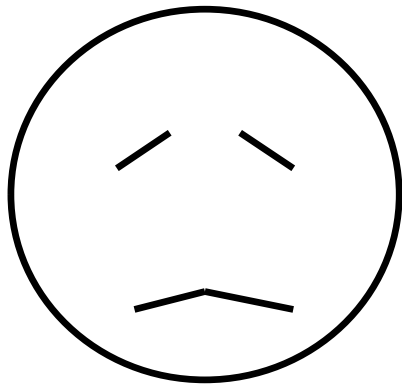
MEHRABIAN55（ファッションブランド）

非言語スキル①発声

- 大きめの声
 - 親しい人との会話より大きな声（壁に反射）
 - 眉間から声を出すイメージ
- 明瞭な滑舌
 - 一音、一音はっきりと
 - とくに語尾にいくに従って
- メリハリ
 - 緩急や高低を意識する（重要ポイントは緩・低）
 - 間を取ることも重要

非言語スキル②表情

- 喜怒哀楽のエネルギーを表情に込める



品のいい笑顔だけでなく、感情も表してみる

「利用者さんのことを、一人で抱え込まないで相談してね」など

アサーティブ・コミュニケーション

Assertive communication

- 柔軟なpace & leadによって望みを通す
 - ラポール（信頼関係）の形成.....
 - 同調, 傾聴, 質問, 承認, 提案.....の駆使
 - 相手の思考をリードしダメモトを通す
 - 陳謝 : 真摯に丁寧に謝る
 - 感謝 : 「ありがとうございます」
 - 肯定表現 “Yes, and.....”
 - “I”メッセージで伝える（私は.....）

事実と感情の双方を伝達

- 「遅刻」という事実に対して、どのような「感情」が生ずるかを考える。
 - 相手の感情：不満、疑念、失望……
 - 自分の感情：不満、困惑、後悔……

