

FPのための

スキルアップ
資格講座
体験記

今回の資格

B C B ファシリテーター①

相

手といつまく口!! ハークーシ
ンが取れなかつたことが

原因で、トライアルが発生したり、
人間関係がざくしゃくしたりした
経験は、誰しもあるだらう。

トロ業務で考えてみても、顧客
の悩みをうまく訊きだしたり、信
頼関係を築くために、ハリヨニケ
ーションはじりからと取りたいも
のだ。

ハリヨニケーションのスキルア
ップを目的としたセミナー・資格
講座は数多いが、その中から今回
は「B C B ファシリテーター」を紹
介した。

●
「B C B ファシリテーター」という
資格、初めて耳にした方も多いの
ではないだろうか。いったいどん

な資格なのか、まずはそこから説
明したい。

「B C B ファシリテーター」とは、
「B C B プログラム」を教える」
とができる講師である。では「B
C B プログラム」とは何かという
と、「相手の考え方や行動の意味
を理解したうえで、相手を変える
のではなく、相手との関係を変え
る」ためのプログラムである。

ちなみに「B C B」とは、
Breaking The Communication
Barrierの頭文字をとつたものだ。
B C B プログラムは、対人関係
と自己理解の心理学であるTA
(交流分析)と、自分が望む状態
を手に入れるための心理学である
N L P (神経言語プログラミング
グ)を組み合わせた実践的なコツ
だんだよだい。

ユニケーションスキルである。開
発者であるエーブ・ワグナー氏
は、エーブ・ワグナー&アソシエ
ーツの代表取締役として、世界中
の企業に対し、組織変革のための
トレーニングを行つてゐる。

「B C B ファシリテーター」となる
には、「ベーシックコース(2ヶ月
3日間)」「ファシリテータ養成コ
ース(2日間)」を修了したあ
と、「ファシリテータ認定試験」
に合格することが必要になる。認
定試験に合格すると、B C B ファ
シリテーターとして「ベーシックコ
ース」を開催することができる。
詳細は、セミナーを運営している
「チーム医療」のホームページ
(<http://www.iryo.co.jp>) をご覧い

セミナー開始までは緊張で 3日ももつのか不安だつたが

今回私が受講したのは、7月18日～20日に東京都内で開催された「ベーシックコース」。北は北海道から南は宮崎まで、医療関係者をはじめ様々な職業の方が参加していました。受講生は30名ほどだ。

講師は、BCBプログラムの開

発者であるワグナー氏本人。通訳

の橋江里奈氏が内容を訳しながらの講義だった。

セミナーが始まる前、私はかなり緊張していた。というのも、英語がからきしダメな私にとって、講師が英語で話すセミナーは初体験。通訳付とはいって、不意に英語で質問されたらと考へると、不安で仕方がなかつた。

加えて座席の配置である。教室の正面を囲むように半円型に椅子だけが並び、参加者全員の顔を見渡すことができるようになつている。コミュニケーションのセミナーであるから当然かもしれないが、どうにも落ち着かない。

3日も耐えられるのかと胃が痛

くなつていた私だが、それも最初だけだった。学んだ内容は目からウロコのものが多く、時間はあつという間に過ぎていつた。そろして3日間の講義が終わる頃にはすっかりワグナー氏の虜になつていていた。私の気持ちがどう変化していつたのか、それも伝えながら、セミナーの内容をレポートしたい。

3つのチャンネルを使い 人は情報を処理する

まず最初は「人の考え方を理解する」ということで、人間の情報処理の仕方について学んだ。

人は、3つのチャンネルを使って情報を処理しているという。視覚(Visual)、聴覚(Auditory)、触運動感覚(Kinesthetic)の3つである(以下、3つ合わせてVAKと記す)。それぞれ、外的な刺激を通して取り入れるものと、内的に起こるものと2つに分かれれる(図表1)。

内部的なものについて具体例に説明しよう。例えば、雷について話しているとき、その話を聞きな

がら、空が光る、雷が落ちるといった情景が思い浮かぶときは内部的視覚で情報を処理している。同時に、「ゴロゴロ」という雷の音を想像したときは内部的触運動感覚で情報処理していることになる。得意とするチャンネルは人によつて異なるそうだ。

情報処理の仕方を知ることにどんな意味があるのか。実は、会話のとき、相手が用いているチャンネルに合わせ、視覚なら視覚、聴覚なら聴覚に訴えかけるような表現を用いることで、話の内容が相手に伝わりやすくなる

図表2を見てほしい。これは視線の方向を示している。

クセシング・キューは、視線の方向に現れる。これは、右利きの人のはほとんどと、多くの左利きの人にとってはまるという。日本人の場合は85%の人に該当するそうだ。

視線が右上に向いている場合、見たことのない映像を作り出している。左上を向いている場合は、過去に見たことのある映像を思い出している。同様に、右横=聞いたことのない音や声を創造している、左横=過去に聞いたことのある音や声を思い出している、右下

のである。

では、どうやつて相手のチャンネルに合わせるかだが、そのためにはまず、相手がいまどんなチャンネルを使っているかを読み取らなければならない。そこで注目したいのがアイ・アクセシング・キューである。アイ・アクセシング・キューとは、相手がVAKのどのチャンネルを使っているかを示すサインである。

図表1 3つのチャンネル

	視覚(V)	聴覚(A)	触運動感覚(K)
外部的	実際に目で見る	実際に音や声を聞く	実際に触って感じる
内部的	頭の中で映像が見える、想像する	頭の中で音や声を聞く	体全体や部分的に感じる感覚

出所: 図表はすべて「ベーシックコース」テキストより抜粋

のである。

では、どうやつて相手のチャンネルに合わせるかだが、そのためにはまず、相手がいまどんなチャンネルを使っているかを読み取らなければならない。そこで注目したいのがアイ・アクセシング・キューである。アイ・アクセシング・キューとは、相手がVAKのどのチャンネルを使っているかを示すサインである。

的、「握る」「冷たい」「息詰まる」
といった言葉は触運動感覚的とい
うことになる。

3つのチャンネルについて 半信半疑の私たつたが：

ここまで聞いて、半信半疑の人
もいるかもしれない。次の実習を
するまで、私もそうだった。

ワグナー氏の説明を聞いた後、

2人一组になって、会話の際に相
手の視線がどこを向いているのか
を観察するという実習を行った。
お題は、「家の内で壁にかかるて
いるものや天井からぶら下がって
いるものを想像し、それに使われ

ている色を3つ答える」というも
のだ。私が家中を思い出しながら
色を説明し、ペアを組んだ女性

が私の視線を観察した。
部屋の壁には何も飾っていない
ので、思い浮かぶのはリビングの
(自我状態)を持つているとワグ
ナーハー氏は言う(図表3)。このう

り、話す言葉を選んだりしてい
る、ということが分かる。

また3つのチャンネルは、選ぶ
言葉にも現れる。例えば、会話の
中で「見える」「思い浮かべる」
「眺め」といった言葉を使つてい
たら視覚的なチャンネルを使つて
いる。「しゃべる」「騒がしい」
「話が弾む」といった言葉は聴覚

には色が何色も使われており、こ
れといって特徴的な色がない。ど
う表現しようか迷つたが、しかた
なく「いろんな色があつてなんと
も言えない」と伝えた。

私の視線はどう動いていたか。
彼女いわく、最初視線はあちこち
動いていたが、途中から左下を見
下したように話す、声を荒げて
怒る、皮肉を言うなどの行為もそ
のひとつだ。この状態になると、
下は内的な対話、つまり、言葉を
選んでいたということになる。確
かに私は、カレンダーの色をどう
伝えようか、その表現に悩んでい
た。偶然かもしれないが、確かに
当てはまつていたのである。

ワグナー氏が分類した 6つの自我状態

次のテーマは、「人の行動を理
解する」。人は誰しも6つの人格
(自我状態)を持つているとワグ
ナーハー氏は言う(図表3)。このう

Aは「大人」の自我状態。理性
的、論理的、合理的で、感情的に
ならない。問題解決や情報交換を

する際に有効な状態である。理想
的なのは、Aで自分のすべての自
我状態を監督することだが、Aで
いる状態が多すぎると、つまらな
い人間になつてしまふ。

無意識に働く勘のようなものであ
る(ここでは説明を省略する)。
では、それぞれどんな人格か詳
しく見ていく。

C Pは、「批判的な親」と表現
されるように、言葉や声のト
ン、表情、しぐさ等で、相手を批
判するという特徴がある。相手を

見下したように話す、声を荒げて
怒る、皮肉を言うなどの行為もそ
のひとつだ。この状態になると、
下は内的な対話、つまり、言葉を
選んでいたということになる。確
かに私は、カレンダーの色をどう
伝えようか、その表現に悩んでい
た。偶然かもしれないが、確かに
当てはまつていたのである。

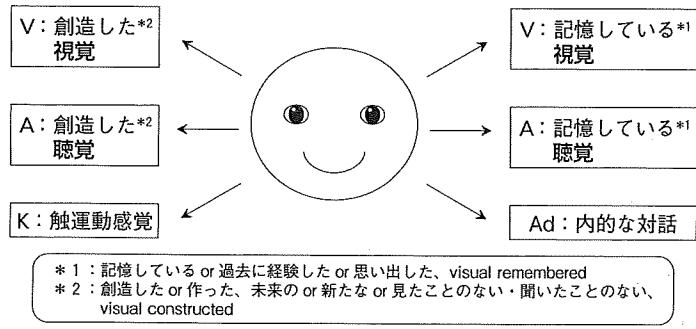
「しなければならない」「する
な」「正しい・間違っている」と
いう表現を用いることが多い。
「養育的な親」であるN Pは、相
手に共感する、相手を理解する、
気遣う、といった態度を示す。

「するな」というC Pとは違
い、「すればできる」と肯定的
な表現をする。

Aは「大人」の自我状態。理性
的、論理的、合理的で、感情的に
ならない。問題解決や情報交換を
する際に有効な状態である。理想
的なのは、Aで自分のすべての自
我状態を監督することだが、Aで
いる状態が多すぎると、つまらな
い人間になつてしまふ。

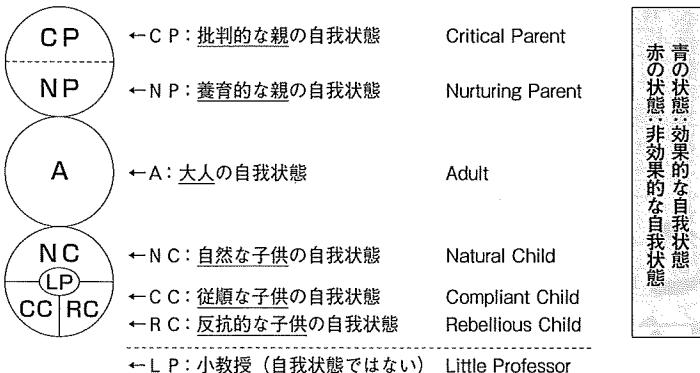
「自然な子ども」であるN Cは、

図表2 視覚的なアクセシング・キー





図表3 6つの自我状態（エーブ・ワグナーの分類=B C Bにおける分類）



自由でオープンな状態。欲しいものがあれば要求し、満たされれば穏やかになり、満たされなければ怒りや寂しさ、怖れを表す。まさに子どもそのものだ。

「従順な子ども」であるCCは、自分に自信がないということを直接的・間接的に伝える。小さな声、はつきりとしない口調、相手

の目を見ないで話す、といった特徴がある。相手の顔色をうかがって話す傾向があり、相手の意見にめったに異議を唱えない。従順であることが美德のひとつと考えられるがちな日本では、CCの反応を引き出してしまいやすい。

「反抗的な子ども」と表現される

RCは、3つのタイプの反応を示す。1つ目は、問題に対する

過剰に反応する。2つ目は、話を聞かずにして反対する。3つ目は、間接的に反抗を表現する。例えば、頼まれたことを忘れる、先延ばしにするといった行動だ。日本人には、この3つの反応が多いという。

私たちは、相手が赤の状態で話しかけてくると、どうしても赤の状態で反応してしまいがちだ。例えば、「どうしてこんなつまらないミスをするんだ。バカやろう！」

「そういう言い方はないんじゃないですか！（CP）」「私が悪いんじやないですよ（R）

」「（目をそらし、もごもご）すみませんでした（CC）」とな

りやすい。

しかしワグナー氏は、相手が赤の状態で話しかけてきても、こちらが青の状態で反応し続けることで、相手を青の状態に変化させられる可能性が高いというのだ。

ワグナー氏の話に俄然興味が湧いてきたのは、このあたりからだ。6つの自我状態から考へる

と、明らかに私はCCの状態に陥っていることが多い。説明を聞いていると当てはまることがばかり

で、途中から恥ずかしくなってしまった。今思えばこの「恥ずかしい」という反応もまた、CCなのだろう。また、自分の周りの人を思い浮かべ、6つの自我状態にてはめてみると妙に納得できる部分も多かったのだ。

まつた。今思えばこの「恥ずかし

い」という反応もまた、CCなのだろう。また、自分の周りの人を思い浮かべ、6つの自我状態にてはめてみると妙に納得できる部分も多かったのだ。

先の会話のように、腹が立つこ

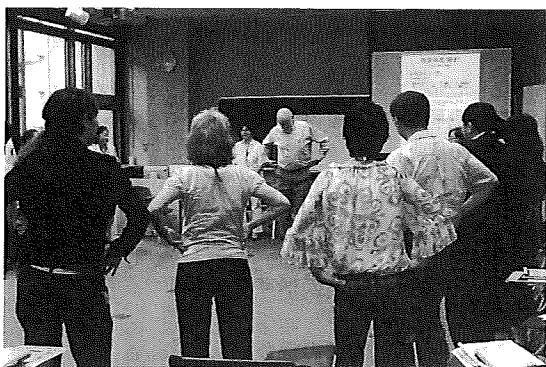
と、攻められるようなことを相手から言われたとしても、そこでふつぶつと「相手はいまCPだな」「自分

はいまRC（CC）で反応しそうだつたな」と考えることで、冷静な自分を保つことができる。要是、相手に振り回されずにすむのである。私もそう簡単にCCに陥らなくなるかも知れないのだ！

ここまで話をしてみると、①人間はVAKという3つのチャネルで情報処理し、6つの自我状態で反応する。②自我状態には非効果的な赤の状態と効果的な青の状態がある。たとえ相手が赤の状態で反応しても、自分が青の状態で反応し続ければ、相手を青の状態に変化させることができる。

③その際、相手のチャンネルに合わせた表現をすることで、より話が伝わりやすくなる、ということになろう。

ここからワグナー氏の話は、コミュニケーションがうまくいくといいときの対処法や、相手との信頼関係を築くための方法など、徐々に実践的な内容に踏み込んでいった。それに伴い、私の気づきもどんどん深まっていったのである。（次号に続く）



今回の資格

B C B フアシリテーター②

前

回は、人間はVAKの3つのチャンネルで情報を処理し、6つの自我状態で反応するという、人の考え方や行動について伝えたが、ここからワグナー氏の話は、具体的なコミュニケーションの方針に展開していった。

●
非効果的な人間関係のパターンに、「相互依存」という状態があるとワグナー氏は言う。相互依存とは、簡単に言うと片方が世話をし、もう片方が面倒を見てもらうという、頼り合う関係である。

図表1は両親と赤ちゃんの関係を示したものだが、これがまさに相互依存の関係である。例えば、赤ちゃんはお腹がすいたことを泣いて両親に訴える(C)。両親は

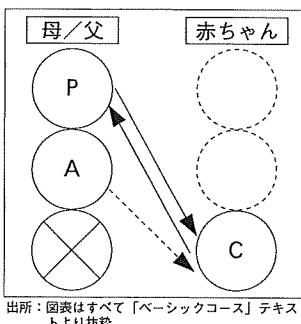
赤ちゃんがなぜ泣いているのかを考え(A)、お腹がすいているんだなと思いミルクを与える(P)。

幼児期における相互依存は当たり前のことだ。しかし、成長した後も、家族や友人、会社の上司・部下の間で相互依存に陥ってしまっているのは望ましくない。

例えば、毎回のように「これが分からぬのですか:(NC)」と質問する部下に対し、「こうやるんだよ(NP)」と上司が手取り足取り教えるというケース。これらも相互依存である。

一見すると良い関係のように思えるかもしれないが、いつもいつも部下=NC、上司=NPという関係に固定されてしまっているのが問題なのである。固定された自

図表1 相互依存の関係



では、どうすれば相互依存の関係を変えられるのか。先の上司と部下との会話であれば、「これが分からぬのですか:(NC)」と尋ねてくる部下に対し、上司は、「あなたならできると思うよ

(N P)」「あなたはどうすればいいと思う? (A)」「それは私も難しいと感じていたんだ (N C)」というように、これまで使つてない自我状態から話しかけてみればいいのだ。

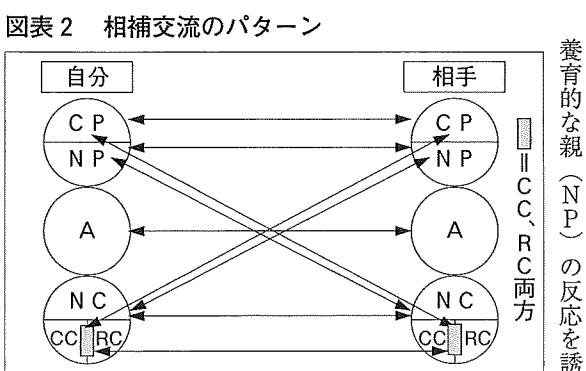
ワグナー氏はセミナー中、ことあるごとにアメリカンジョークを言ひ、私たちの笑いを誘つていた。実はこれは、セミナーで陥りがちな、講師が教え (N P)、受講者が質問する (N C) という相互依存の関係を崩したかったからなのだそうだ。ワグナー氏が茶目つ氣たっぷりにジョークを言い (N C)、私たちがつられて笑う (N C)。ワグナー氏と私たちの距離がどんどん縮まつたのは、ご想像いただけるだろう。

N P、A、N Cの使い分けで引き出せる青の状態も変わる

次に学んだのは、相補交流、交差交流というコミュニケーションのパターンである。相補交流とは、交流が中断されずに続く状態をいう。多くの場合、人は相手に対して青の状態(効果的な自我状

態)で話しかけることにより、相手から青の状態を誘い出して会話を続けることができる。同じことが赤の状態(非効果的な自我状態)についても言えることから、会話の際は青の状態で話しかけるようになることが望ましい。

ポイントは、こちらが N P、A、N C の 3 つの青の状態のうちのどの自我状態で話しかけるかによって、相手から引き出せる自我状態が変わつてくるということである(図表2 参照)。



うための方法は 2 つ。ひとつは「食器洗いを手伝つてくれませんか」というように N C でお願いする方法だ。そしてもうひとつは、「○○さんはいつもがんばっていますよね」と N P で第三者に対する肯定的な評価を述べる方法である。すると「そうですね」などと相手から N P を引き出しやすい。N C の反応を誘うには、「この計画すごくいいね!」というように感情や好みを分かち合う N C で話しかけるか、「お身体の調子いかがですか」というように N P で話しかけるとうまくいく。

大人 (A) の反応を誘うためには、「どのくらい時間かかりますか」というように単に情報を与えたり尋ねたりすればいいのだ。

一方、相補交流とは違い中断されてしまふ交流のことを交差交流という。交差交流は通常、人間関係がうまくいっていない交流だが、B C B では特別な使い方をする。

例えば、「君の態度はけしからん (C P)」と言わざる、「本当に申し訳ございません (N C)」。

どんなところがいけないのでしょうか (A) と青の状態で会話を返すことで、赤の状態の交流を中断させるのである。

相手が赤の状態で話しかけてきても、こちらが青の状態で反応し続けることによつて、相手を青の状態に変化させられる可能性が高いということは、前回も触れた。これは、赤の状態で話しかけられた場合でも、青の状態を使った交差交流を行うことで、青の状態の相補交流に移行させるという流れであろう。

なんとなく難しそうだなど感じる方もいるかもしれない。しかし、自分が顧客からのフレームに対応している場面を思い出してほしいとワグナー氏は言う。顧客からいくら赤の状態で責められても、皆さんは青の状態で会話を返しているではないか。すると、家族や友人、上司が赤の状態であるときは、大切な顧客に対するよう接するというのもひとつの方

法なのである。

説明を受けた後、小グループに分成して実習を行つた。実習の内

容は、一人が赤の状態（CP）で相手を責め、責められた相手は青の状態で返し続けるというもの。赤の状態から青の状態に変化する瞬間を体験するわけだ。

信頼関係をスムーズに築ける
「ペース合わせ」の手法

相手がどんな自我状態なのを考
え、その相手に自分がどの自我
状態から話しかければ効果的かを
考えて会話を投げかける。ここま

く腰掛けているならこちらも深く腰掛ける。ただし、あからさまにまねをしたり、マイナス要素をまねるのは逆効果なので、その点は注意したい。またVAKを合わせるというのも当てはまる。これは前号で述べたとおりだ。

図表3 5種類のストローク

- A. 行動に対する、肯定的なストローク(条件付)
Do (conditional)
 - B. 存在に対する、肯定的なストローク(無条件)
Being you (unconditional)
 - C. 行動に対する、(建設的な)否定的ストローク(条件付)
Constructive-Do (conditional)

- D. 行動に対する、(破壊的な)否定的ストローク(条件付)
Destructive-Do (conditional)
 - E. 存在に対する、(破壊的な)否定的ストローク(無条件)
Destructive-Being you (unconditional)

証拠だ。必ずしもまつたく同じ変化である必要はない。例えば、あなたが座り直したのを見て相手が足を組んだとしても、ラポールは築けていると思つてよい。

モチベーションがアップする
プラスのストローク

きだ。部下のミスを怒っていると
いう設定だったが、途中で相手か
ら「どの部分が間違っていたので
しょうか? (A)」と聞かれたと
き、「(c)この数字が間違っている
んだよ」と、情報を与える大人の
自我状態 (A) で返答していたの
だ。私の自我状態が赤から青に変
わった瞬間だった。事実、その時
点から、怒りは收まり、会話は收
束に向かっていったのである。

「相手のまねをする」には、呼吸・声の調子・エネルギー・ペル・姿勢・身ぶりなどの要素のうち、1つか2つをまねてみる。相手がゆっくりと話す人ならこちらもゆっくりと話し、相手のテンションが高ければこちらも高くしてみると。相手が怒っている場合であれば、怒りの感情はまねはずテンションやスピードは合わせてみる。

す」と短い応答で理解を示すことである。④は、うなずいたり表情で示したりすることである。

ラポールが築けている場合、こちらの変化に合わせて相手も変化を示すそうだ。その特徴を利用してラポールが築けているかどうかを確認することができる。例えば、あなたが椅子に深く座り直すと、相手も座り直したとする。これはラボールが築けている。

ペース合わせは会話の中で短期的に相手とのラボールを築くために有効な方法だが、長期的にラボールを築くための方法もある。それをストローケークという。ストロークとは「注目」という意味だ。

みる、相手が怒っている場合であれば、怒りの感情はまねずテンションやスピードは合わせてみる。

を確認することができるという。例えば、あなたが椅子に深く座り直すと、相手も座り直したとする。これはラポールが築けている

ールを築くための方法もある。それをストローケという。ストローケとは「注目」という意味だ。ストローケには5種類ある（図）



図表4 ケア・フロンティーションの手法

1. 「黄金律」～ゴールデン・ルール～
相手にしでもらいたいことを、相手に提供する。
2. 「白金律」～プラチナ・ルール～
相手が望むように接する。
3. 「人にはもっともな動機がある」
「行動」には、その背景にもっともな「動機」があると考える。
4. 「欲しいことを言う」～依頼する～
率直に伝えてみる。
5. 「相手の顔をたてる」相手の面子を守る。
6. 「接し方を本人に聞く」相手からアドバイスを得る。
7. 「気がかりを分かち合う」～自己開示する～
相手が聞きやすい場を提供する
8. 「否定は肯定とセットで」、9. 「サンドイッチ技術」締めくくりは肯定的な表現で終わる
10. 「軽いタッチで言う」～深刻化を防ぐ～
※本人に責任がある場合は不適切
11. 「最初に打ち明ける」～自分の体験を伝える～
相手も自己開示しやすい場をつくりあげる
12. 「率直に言う」～明確に伝える～
①感情、心境を ②何についてか ③影響を
④要望を伝える

えむ、というように、存在そのものを認める表現である。相手を大切にしているということを伝えることができるストロークだ。

Cは、相手の問題点を建設的に指摘するというストロークである。このストロークをうまく相手に与えるには、ケア・フロンティション（ワグナー氏の造語）がボイントになつてくる。ケア・フロンティションとは、自分の得たい目標のために、適切なコミュニケーションをとるための場面設定をすることがある。つまり、相手に言いたいことを一方的にぶつけるのではなく、相手に合わせてスマートに問題を指摘する方法であ

る。これらの手法を使うことによって、問題を建設的に展開していくことができる。その12の手法を

ここでも小グループに分かれて実習を行つた。内容は、一人のメンバーに対し他のメンバーが一言ずつほめるというもの。今回の実習を通してそのメンバーに感じた肯定的な感想であればなんでもよいのである。ほめられる側は素直にそれを受け入れる。プラスのストロークを受けたときにどう感覚になるのかを体感するわけだ。

発見の連続だった。6つの自我状態という考え方について知ったことで、相手から責められる必要以上に萎縮して対応しがちな私が、いったん心にブレーキをかけ、状況を客観的に見るためのきっかけとすることができた。

また、あいさつをする、相手をほめるというプラスのストロークを投げかけることが、どれだけ効果的なのかを実感することができた。

てしまふのだが、素直に受け入れてみると、恥ずかしくはあるものの驚くほど気持ちがよい。加えて、「ああ、そういうふうに見てくれている人がいるんだな」という気づきにもなつた。ほめられるところなにもモチベーションが上がるもののなかといまさらながら実感することができた。

3日間のセミナーは私にとつて