

ノンバーバル コミュニケーション研修

言葉以外で伝わるメッセージの力

プロフェッショナルな支援を目指すための
実践的スキルアッププログラム

本日の研修内容



概念の理解

ノンバーバルが与える
コミュニケーションへの影
響



傾聴のスキル

相手の話を引き出す
姿勢・態度の実践ワーク



表現のスキル

説得力を高める
声・表情・ジェスチャー

目標：非言語要素を意識し、クライアントとの揺るぎない信頼関係を構築する

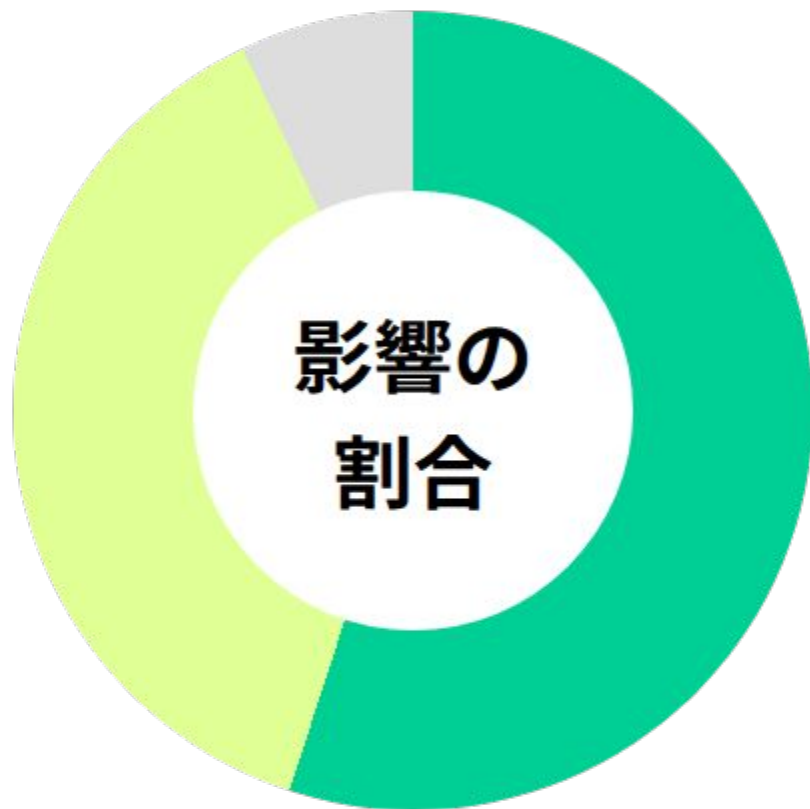
ノンバーバルとは何か

言葉以外で伝わるメッセージ

- ✓ 表情（笑顔・眉の動き）
- ✓ 声のトーン・抑揚・速さ
- ✓ 姿勢・体の向き
- ✓ アイコンタクト（目線）
- ✓ 身振り手振り（ジェスチャー）
- ✓ 相槌・うなずき・間の取り方



メラビアンの法則



- 視覚情報 55%（表情・姿勢等）
- 聴覚情報 38%（声のトーン等）
- 言語情報 7%（話の内容）

プロの相談現場では、この非言語要素が信頼に直結します。

重要性：具体的ケース

✕ 本音を引き出せない

声に感情がこもっていないと、言葉とは裏腹に不安が増します。無意識の態度が、クライアントの心を閉ざしてしまいます。

✓ 信頼関係の構築

適切なアイコンタクトと共感的な表情を伴うと、満足度は大幅に向上。非言語の改善で、再相談率が30%以上向上したデータも。

PHASE 01

傾聴力の向上

あなたの態度が相手の心を開く鍵になる

効果的な傾聴の2大要素



👤 ノンバーバル

- 適切な頷き（相手のペースに合わせて）
- 温かみのある笑顔・前傾姿勢

↩ リアクション

- 共感の言葉・特別視する表現
- 興味を示す質問・同調の一言

傾聴ワーク：実践ステップ

STEP 1

あえて「聞かない態度」を体験

聞き手は無表情、視線をそらす等。相手の意欲がどう変わるかを感じる。

STEP 2

「積極的傾聴」の実践

全力でノンバーバルを意識。頷き、笑顔、共感リアクションを最大化する。

STEP 3

フィードバックの実施

チェックリストに沿って評価。話しやすさを作るのは「態度」だと実感する。

伝える際の表現力

心を動かすポイント

表情とジェスチャー

口角を上げた自信の笑顔。手の動きで言葉を補強。

感情の乗せ方

抑揚・声色・「間」を使い、重要ポイントを強調。

断言とイメージング

「～です！」という断言。未来の体験価値を語る。



表現のビフォー・アフター

要素	ビフォー（弱い表現）	アフター（強い表現）
表現	淡々と、事実のみを述べる。	笑顔とジェスチャーを交える。
フレーズ	「役立つと思います。」	「驚くほど実践的です！」
声・間	一定のトーン、早口。	修飾語に力を込め、「間」を置く。

プロとしての規律

100%
プロ意識の維持

連絡の遅延厳禁：レスポンスの速さは信頼の証です。

キャンセルのマナー：急な変更は多くの機会を奪います。

本日からの実践

言葉以上のメッセージで、心を動かす。

自身の対話ログを確認し、現状の「癖」を理解しましょう。

「この人になら任せられる」と直感する存在を目指してください。

GOOD LUCK!