



人とともに 地域とともに
島根大学
SHIMANE UNIVERSITY



島根大学医学部
創立50周年

メンタルヘルス支援に生きる “聴く力”と“共感力”

令和8年度こころの健康づくり講演会 隠岐の島町役場 20260905

島根大学医学部精神医学講座

稲垣正俊

COI: Conflict of Interest

利益相反

- 医学の研究、学会発表、論文、ガイドライン作成などの場において、研究者や医師が外部の企業などから資金提供や報酬を受けていることで「研究の公正さや客観的な判断が損なわれるのではないか」と第三者から懸念されるような利害関係の対立状態
- そのため、適切に公開（開示）して透明性を保つこと

稲垣個人への講演料等

ヴィアトリス、吉富薬品、大塚製薬、MSD、住友ファーマ、meiji、武田薬品、エーザイ、日本化薬、協和キリン、三和化学、塩野義製薬、第一三共、EAファーマ

講座への寄付・研究費等

大塚製薬、PDRファーマ、住友ファーマ

うつ病

- ・ 頑張っても、頑張っても、頑張ってもうまくいかない
 - ・ もう少し、頑張っても、うまくいかない
- もうだめだ…

うつ病

- ・ 頑張っても、頑張っても、頑張ってもうまくいかない
 - ・ もう少し、頑張っても、うまくいかない
- もうだめだ…

ここで「もっと頑張れ」というと…

適応障害

- ・ 職場に行くと、怒られる
 - ・ 職場に行くと、叱られる
 - ・ 職場に行くと、無視される
- 職場は怖い、職場に行けない
- でも、職場以外・休日ではやっていける

ここで「もっと頑張れ」というと…

職場の人から「怠け者」とけなされると…

発達障害

- 一つの事に熱中しやすい
 - 他の事に気づかない
 - 臨機応変に対応できない、マルチタスクができない
- 正しいことを言っている
 - 周りの人に嫌がられる

ここで「なんでできないんだよ」といっても…

認知症

- ・ 物忘れ、理解力低下
 - ・ 作業ができない
 - ・ 同時に、体も弱る、作業も遅くなる
- 家事ができない・仕事ができない
- 本人も不安になる、イライラする

ここで「こんなのもできないのか」と言うと…

なぜ、私たちは言ってしまうのか…

- もっと、できるはず、と思い込んでる
- 自分に迷惑が掛かりたくない、自分の仕事が増えたくない
- 妬み？嫉妬？

しかし、プロフェッショナルでも…

- その人を理解不足
- 時間が足りない？
- 仕事量が多すぎ？

結局、言ってしまうと…

- ・ その人は、更に落ち込む → 仕事ができない
- ・ 更に、職場が怖くなる → 復職できない
- ・ 更に、他の人が怖くなる → ひきこもる
- ・ 更に、わからなくなる → 混乱する・興奮する

冷たく当たると

結局、

- ・ いうことを聞いてくれない
- ・ 作業や家事も効率が悪くなり
- ・ 相手も嫌な思いをして
- ・ **あなたも、得をしない**

反復囚人のジレンマ（行動経済学）

お金を報酬とするゲーム

二人で対戦プレー

2人が毎回「協調」か「裏切り」を選ぶ

- 二人とも協調すると、二人とも得をする
（千円と千円）
- 二人とも裏切ると、二人とも損をする
（0円と0円）
- 片方だけ裏切ると、裏切った側だけ大きく得をする
（2千円と0円）
- ただし、同じ相手と何回も繰り返す

反復囚人のジレンマ（行動経済学） -

- ・ 一回だけなら裏切りが得に見える。

でも、

- ・ 同じ相手と何度も関わると最終的に協調が得をする
- ・ より良い戦略としては
 - ✓ 「しっぺ返し」は、まず信じる戦略
 - ✓ 裏切られても、相手が戻ればすぐ許す
- ・ 長期的には「信じて許す」方が得

最後通牒ゲーム（行動経済学・心理学）

- 二人（提案者Aと被提案者B）のプレイヤーが参加
- 提案者Aさんから1万円などのまとまったお金が用意されていて
- 提案者Aは、そのお金を自分と相手とに分ける（例えば7千円と3千円）
- 被提案者Bは、その提案を「受け入れる」か「拒否する」か決める
- 受け入れたらAもBもそのお金がもらえる
- 拒否したらAもBもお金がもらえない（没収）

最後通牒ゲーム（行動経済学・心理学） -

お金だけで動くなら、少額でも受け取るはず

でも、

- Aが1万円の分け方を提案する
- Bが拒否すると、二人とも0円になる
- 不公平な提案は、怒りと拒否を招く
 - Aが自分に9900円、相手のBに100円だと…
 - Bは、ムカついて100円ぐらいなら捨てて拒否するかも…
- 相手を尊重しないと、利益も消える

医療訴訟と謝罪の法則（訴訟）

ミスの後の「態度」が、損失を左右する。

- ・ 訴訟リスクは、説明不足や不信感で高まる
- ・ 高圧的に話すと、患者の怒りが強くなる
- ・ 話を聞き、認め、謝ることで信頼を戻せる
- ・ **共感的な謝罪は、大きな損失を防ぐ**

互恵的利他行動（進化論）

進化の世界でも、助け合いは生存戦略になる。

- 吸血コウモリは、飢えた仲間に血を分ける
- 助けなかった個体は、次に助けてもらえない
- 利己的すぎると、コミュニティで孤立する
- **助け合う集団の方が、生き残りやすい**

傾聴と理解について

傾聴について

(昨年の復習)

傾聴

- ・相手の話を否定せず
- ・耳や心も傾けて熱心に聞く

会話の技術

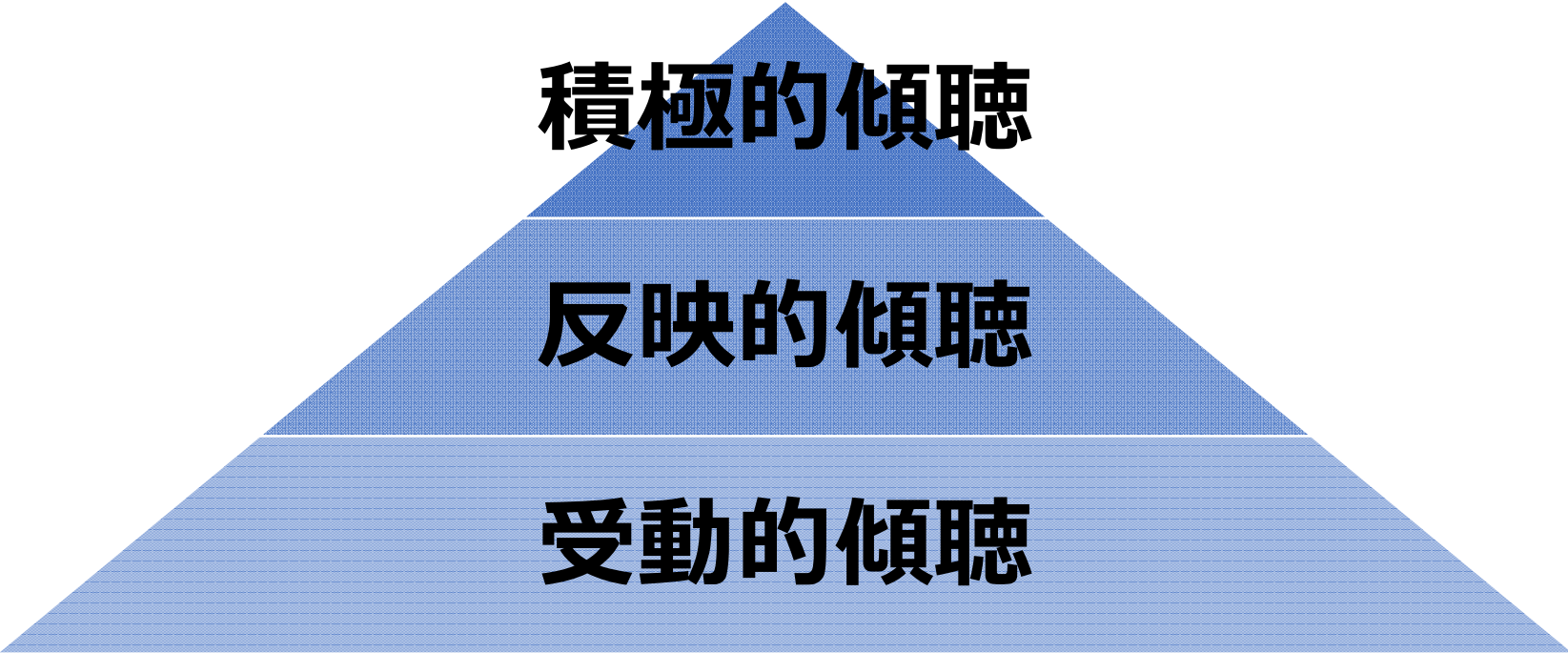
傾聴

- ・相手の立場に立って、相手の気持ちに共感しながら理解する
- ・相手の話を善悪や好き嫌いの評価を入れずに聞く
- ・聞き手が相手に対しても、自分に対しても真摯な態度で接する

→

- ・受身的で消極的な行為ではなく、相手に積極的に関わろうとする能動的な行為「積極的傾聴」

傾聴のステップ



積極的傾聴

反映的傾聴

受動的傾聴

受動的傾聴

- 相手の話を聞くことに集中する。
- 相手の話すペースを意識しながら「相槌」をうつ。
- 「相槌」により、「私はあなたの話をしっかり聞いています」というメッセージとなる
- ただし、会話の中の沈黙では、その沈黙に合わせてあえて待つこともある

反映的傾聴

- 相手の言葉を繰り返して相槌を打ちながら聞く
 - ✓わかり易い言葉
 - ✓簡単な言葉
 - ✓要点を掴んだ言葉
 - ✓相手の使った言葉を使う
- 相手が「自分の言いたいことと気持ちを理解してもらえた」と感じることができる

バックトラッキング

- 反映的傾聴の繰り返し相槌の進化版
 - ✓ 「事実」を繰り返す
 - ✓ 「感情」を繰り返す
 - ✓ 「要約」を繰り返す

積極的傾聴

- 「相槌」に加えて、相手の発言に言葉を添えたり、さらに質問することで、より思考を促す聞き方。
- 相手が「もっと考えたくなる」「もっと答えたくなる」ようにする。

ロジャーズの「積極的傾聴」3原則

1. 共感的理解
2. 無条件の肯定的関心
3. 自己一致

傾聴のステップ

場の設定
(準備・態度)

積極的傾聴

言い換え
探索
(相手の理解)

反映的傾聴

繰り返し
オウム返し
言い換え

受動的傾聴

相槌 (頷き)

傾聴のスキル・テクニック

- 会話の割合
- バックトラッキング
- ミラーリング
- ペーシング



イライラする理由

- ・物事が、自分の予想通りに進まない
- ・相手が、自分の言う通りに動いてくれない

イライラする理由

- ・物事が、自分の予想通りに進まない
- ・相手が、自分の言う通りに動いてくれない
(と思ってる)

めちゃめちゃ、上から目線で
とっても嫌な感じの人

傾聴（再掲）

- ・相手の立場に立って、相手の気持ちに共感しながら理解する
- ・相手の話を善悪や好き嫌いの評価を入れずに聞く
- ・聞き手が相手に対しても、自分に対しても真摯な態度で接する

→

- ・受身的で消極的な行為ではなく、相手に積極的に関わろうとする能動的な行為「積極的傾聴」

傾聴のステップ

場の設定
(準備・態度)

積極的傾聴

言い換え
探索
(相手の理解)

反映的傾聴

繰り返し
オウム返し
言い換え

受動的傾聴

相槌 (頷き)

声掛けの**基本**（場の設定）

準備

- 静かな安心できる部屋、十分な時間

態度

- 穏やかな印象
- 目や顔を見る、目線は同じ高さを保つ
- 話しやすいように促す（間を保つ、など）

言葉

- ...

声掛けの**基本**（傾聴）

準備…

態度…

言葉

- 相槌を打つ（**うなづき**）
- 相手の言葉を同じ言葉で反復する（**オウム返し**）
- 相手の言葉を自分の言葉で反復する（**言い換え**）

声掛けの基本

(以前の復習です)

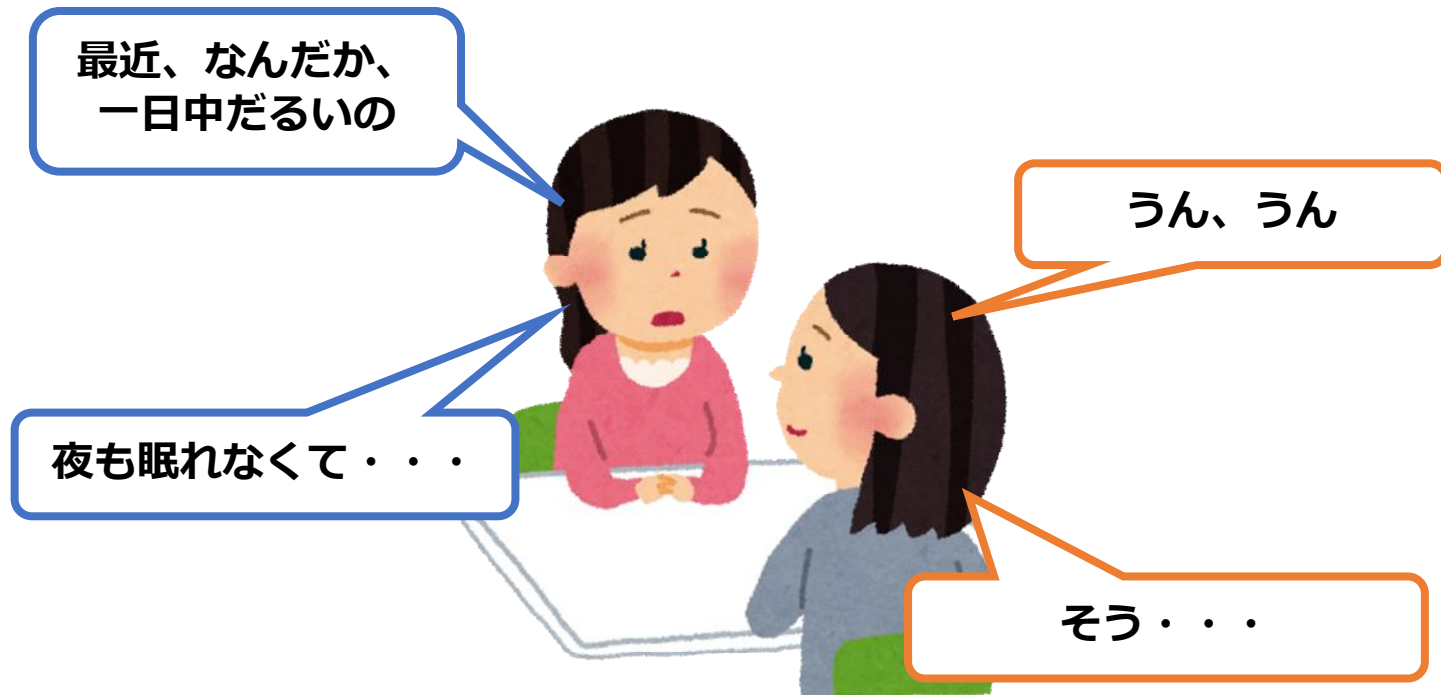
うなづき

オウム返
し

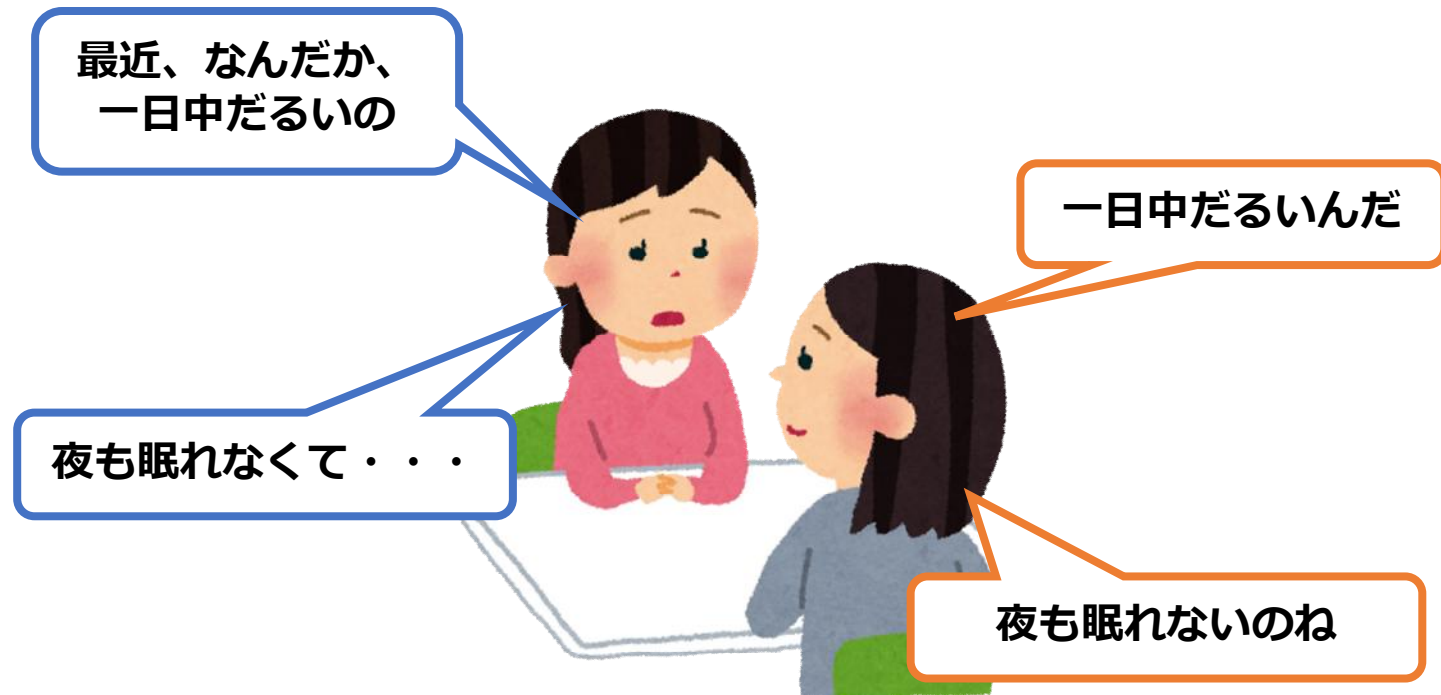
言い換え

共感的な態度

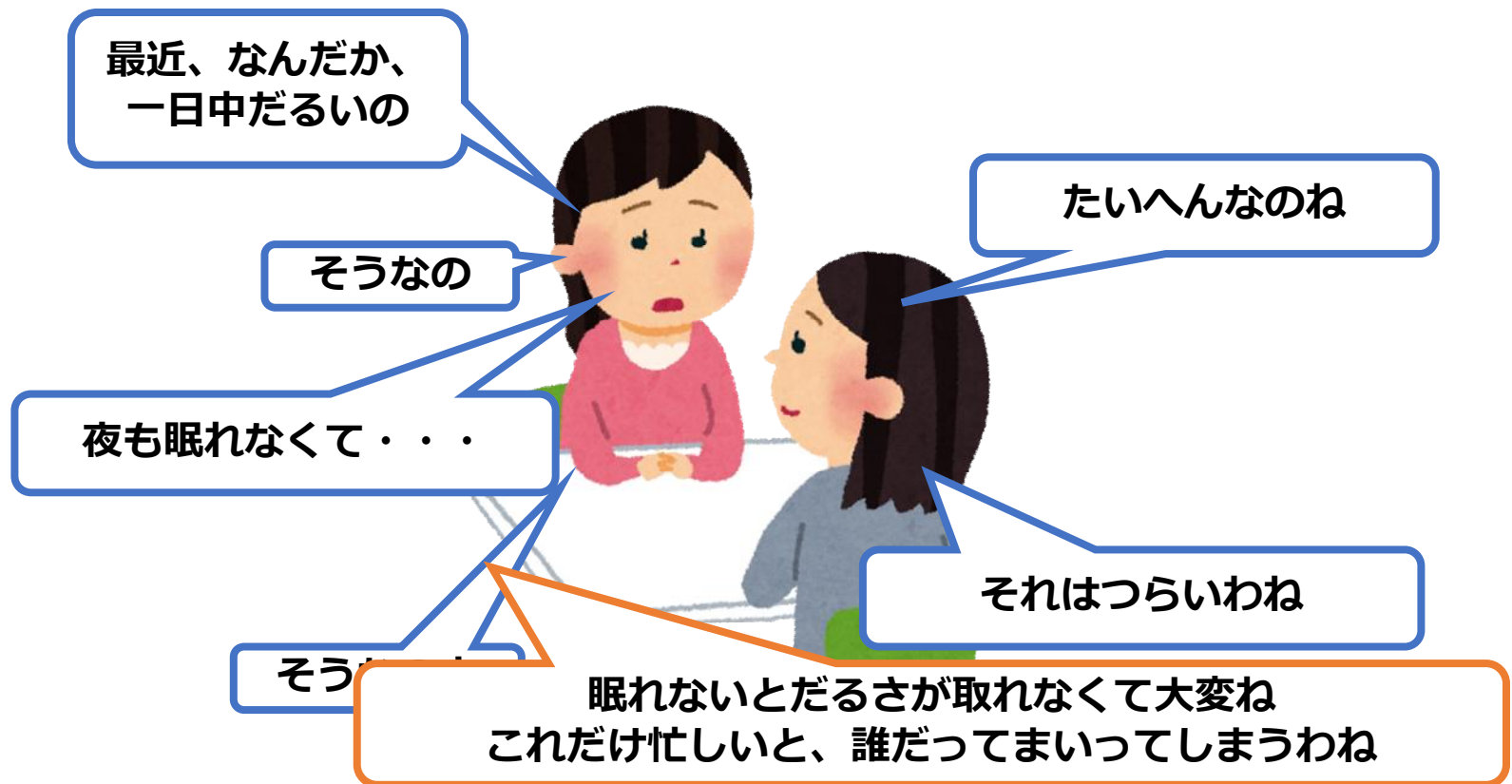
頷き（うなづき）



繰り返し（オウム返し）



言い換え・要約と承認



共感（理解）の種類

1. 浅い共感

表面的な共感行動

2. 深い共感

視点奪取

相手の立場を理解した上での共感及び共感行動

3. 感情伝染

相手の感情につられて同じ感情になる

浅い共感（表面的な共感）

- ・キャビンアテンダントの「大変申し訳ございません」
- ・ファーストチェーン店の「いらっしゃいませ（ニコ）」
- …（感情労働・感情疲労という概念から提唱された）

深い共感（視点奪取）

- ・相手の立場から相手の考えや気持ちを理解する
- ・「そのようなつらい状況にあれば、その人が怒るのも理解できる」
- ・ただし、相手の立場を理解するための情報収集が必要
- ・相手が怒っていても、その人の立場が「理解」できれば、すこし、こちらの「怒られたという辛さ」は和らぐ

感情伝染

- 共感の原始的な仕組み
- 無自覚に生じる
- イライラしている人を見るとイライラする…家族をなくした人の涙を見ると涙が出る…などなど

（ただし、医療現場では、医療者の心理的負担となる）

（一方で、自分の感情伝染に気づき、視点奪取の情報として利用も可能）

視点奪取のための情報収集のコツ

1. 多くの場合当てはまるであろうパターンを確認
2. 患者に聞く
3. 自分ならどう感じるか、と自分の心を使って考える

視点奪取のための情報収集のコツ

1. 多くの場合当てはまるであろうパターンを確認

- ・ 子供がいれば、この子のことが一番心配
- ・ 姑がいれば、喧嘩しているけど、頼りにもしている
- ・ 中高年になると、健康不安や死の恐怖がだんだん出てくる
- ・ 家族の介護・障害児のケア
- ・ （各年代ごとに直面する心配事は一定のパターンが有る）
- ・ （ライフサイクル）

2. 患者に聞く

3. 自分ならどう感じるか、と自分の心を使って考える

視点奪取のための情報収集のコツ

1. 多くの場合当てはまるであろうパターンを確認

2. 患者に聞く

- 共感的な行動を示しつつ、患者に聞く
- 患者が示した懸念・心配事に関連したことから聞く
- 途中で、「あなたの心配事を確認してより良い支援をしたいので」と、場面を切り替え、定形の情報収集をする（特に初診時）

3. 自分ならどう感じるか、と自分の心を使って考える

女性が人生を生きる

例えば

(女性に限定すると昭和な感じの古い話ですが…)

(最近は、男女関係なく…)

- ・仕事に関わる
- ・子供を生み育てる、家庭を営む
- ・その両者のバランス

女性が人生を生きる

- 例えば…

- ✓ 仕事に関わる
- ✓ 子供を生み育てる、家庭を営む
- ✓ その両者のバランス

- 大人としてのライフコースとして

- ✓ 個としての自分（個としての生き方の志向）
- ✓ 他者を支える自分（関係性の重視した生き方の志向）
- ✓ その両者のバランス

- 近年、女性の生き方の選択肢は拡大

- ✓ その選択は個人の主体性に任されるようになってきた
- ✓ 魅力的な変化である一方で、
- ✓ その変化に伴うストレスも変化してきた

女性のアイデンティティ形成

- 青年期

- ✓Aタイプ：

- ・個としてのアイデンティティの確立に重点を置く

- ✓Bタイプ：

- ・配偶者選択など関係性でアイデンティティ形成

- 中年期のアイデンティティ危機

- ✓A・Bタイプともに危機を体験するが、

- ✓その内容はA・Bタイプで異なる

アイデンティティ発達・変容プロセス

青年期から成人初期		中年期の危機： 残された時間・体力 の衰え・病気	中年期後期以降： アイデンティティの模索
個 Aタイプ	達成：役割へ深く関与するための努力 （環境変化による多少のアイデンティティの揺れはあるが）	中核的アイデンティティ（自分が関与・達成したもの）の問い直し	OK：アイデンティティの深化 1. 個と関係性の統合 2. 社会化 3. 精神化
	挫折：関係性へのシフト		Not OK：アイデンティティの組み換え 1. 社会化・精神化 2. 本心に自分らしい生き方への希求 3. アイデンティティ拡散
	モラトリアム		
関係性 Bタイプ	達成：重要な他者への深い関与（子供の死などアイデンティティ危機がありうる） （縁を通じた社会化など遅い個への目覚めもあり得る）	トータルな（関係性だけでなく個との両面での）アイデンティティの問い直し	OK： 1. 個と関係性の統合
	挫折		Not OK： 1. 本当の自分への希求 2. 重要な他者への希求 3. バランスの崩れによるアイデンティティ拡散 4. 欠落感によるアイデンティティの拡散

Aさんの場合

- 学校でも成績がよく、関東の難関大学に進学
- 広告代理店に就職し、残業の繰り返しだが、金銭的には比較的安定した生活
- 学生時代の友達の中には結婚・出産した人もいる
- 婚活を考えるが仕事で十分な時間が取れない

Bさんの場合

- **地元の大学に進学し、地元の企業に就職、実家から通っていた**
- **職場の同僚と結婚し、退職し、しばらくして出産**
- **家事・子育てに忙しくしている**
- **夫の両親の支援で近くに新居を構える**

Aさんの場合

- 学校でも成績がよく、関東の難関大学に進学
- 広告代理店に就職し、残業の繰り返しだが、金銭的には比較的安定した生活
- 学生時代の友達の中には結婚・出産した人もいる
- 婚活を考えるが仕事で十分な時間が取れない
- 充実した仕事にやり甲斐があったが、一方で婚期を逃したらどうなるのかという心配もあった

Bさんの場合

- 地元の大学に進学し、地元の企業に就職、実家から通っていた
- 職場の同僚と結婚し、退職し、しばらくして出産
- 家事・子育てに忙しくしている
- 夫の両親の支援で近くに新居を構える
- 子供とともに忙しい日々を過ごす、徐々に両親の介護の必要性も感じはじめた

Aさんの場合

- 学校でも成績がよく、関東の難関大学に進学
- 広告代理店に就職し、残業の繰り返しだが、金銭的には比較的安定した生活
- 学生時代の友達の中には結婚・出産した人もいる
- 婚活を考えるが仕事で十分な時間が取れない
- 充実した仕事にやり甲斐があったが、一方で婚期を逃したらどうなるのかという心配もあった
- **それでも仕事を続けていたが、同期の男性は順調に昇進するのに、女性の自分には限界があると感じはじめた**

Bさんの場合

- 地元の大学に進学し、地元の企業に就職、実家から通っていた
- 職場の同僚と結婚し、退職し、しばらくして出産
- 家事・子育てに忙しくしている
- 夫の両親の支援で近くに新居を構える
- 子供とともに忙しい日々を過ごす、徐々に両親の介護の必要性も感じはじめた
- **子供も高校卒業後地元の企業に就職したが、金銭的に
独り立ちできるという状態になく悩んでいる**

女性のアイデンティティ形成

- 青年期
- 中年期
- 中年期後期

✓多くの女性は、自分の望む「個」としての生き方と、重要な他者との関わりの狭間での葛藤を解決し、新たな生き方を見つけ出す

- 「仕事にエネルギーを注ぎすぎた。もっと家族や他者を大切にし、交わりを深めたい」
- 「家族のためにずっと尽くしてきた。これからは自分のやりたい勉強をしたい」

重要な他者（家族）との関係の危機

- 中年の親と青年期の子供
- 中年世代の家族危機
- 中年期の子供と老年期の親

重要な他者（家族）との関係の危機

- ・ 中年の親と青年期の子供

- ✓これまで期待や願いを抱きながら育ててきた我が子に対する理想と現実・幻滅の狭間の葛藤（親であるという自身の喪失）

- ・ 子供の破れかぶれの自立

- ・ ひきこもり・アルバイトなどなかなか自立しない成人した子供

- ✓空の巣症候群による抑うつや無力感

- ・ 中年世代の家族危機

- ・ 中年期の子供と老年期の親

重要な他者（家族）との関係の危機

- 中年の親と青年期の子供
- 中年世代の家族危機
 - ✓もう若くはない、元気でいられる時期には限りがあるという実感
 - ✓本来ならば自分の成長期・青年期に達成しておくはずだった未解決な葛藤・課題が、もう解決できない形で顕在化
- 中年期の子供と老年期の親

重要な他者（家族）との関係の危機

- ・ 中年の親と青年期の子供
- ・ 中年世代の家族危機
- ・ 中年期の子供と老年期の親
 - ✓ 親の人生の最後を支え看取ること
 - ・ 親のために自分たちの生活構造や生き方を変える
 - ・ 自分の人生が親の犠牲にあってしまったという思い

Aさんの場合

- 学校でも成績がよく、関東の難関大学に進学
- 広告代理店に就職し、残業の繰り返しだが、金銭的には比較的安定した生活
- 学生時代の友達の中には結婚・出産した人もいる
- 婚活を考えるが仕事で十分な時間が取れない
- 充実した仕事にやり甲斐があったが、一方で婚期を逃したらどうなるのかという心配もあった
- それでも仕事を続けていたが、同期の男性は順調に昇進するのに、女性の自分には限界があると感じはじめた
- 体調を崩したことをきっかけに、体の怠さが続き、仕事も思うように行かずイライラする日が続いた

Bさんの場合

- 地元の大学に進学し、地元の企業に就職、実家から通っていた
- 職場の同僚と結婚し、退職し、しばらくして出産
- 家事・子育てに忙しくしている
- 夫の両親の支援で近くに新居を構える
- 子供とともに忙しい日々を過ごす、徐々に両親の介護の必要性も感じはじめた
- 子供も高校卒業後地元の企業に就職したが、金銭的に独り立ちできるという状態になく悩んでいる
- 夫の支援も得られず両親の介護に忙殺され疲れた中で、何もやりたくない、どうして良いのかわからないという困惑ばかり強くなってきた

ABさん

- 両親の支援を時々もらいながら子育てをしながらも仕事を続けていた。
- 夫も家事を手伝ってくれる
- 仕事でも他の人に頼りにされている実感はあるが、収入が良いとは言えず、このままでよいのか心配
- 一方で、これ以上、夫に負担はかけられないし、子供も大切なので、これ以上は仕事に時間が割けない
- この状態は、夫にも、子供にも、職場にも迷惑をかけているのではないかと心配し、不安になる

他の例…

- 子供の頃からずっと、勉強しろ勉強しろと叱られ
- テストでいい点取らないと褒めてもらえない
- でも、勉強しても勉強しても、ついていけない
 - ✓ 私は、愛されない、だめな子どもなのかな
- 大人になっても、家族から
- いい会社に勤めろ、結婚して子どもを生んで、家を引き継げ…なのに、みんなの期待に添えていない
 - ✓ 私は、愛されない、だめな人間だ
 - ✓ こんな私は、楽しむ権利なんて無い
- 会社でも、そんなのできて当たり前、と叱責されてビクビクしてますます仕事ができない
 - ✓ 生きてても仕方ない、体もしんどい

他の例 2 …

- 子供の頃から勉強以外でも色々好きにさせてもらえて
- どんな活動・行動でも、すぐに褒めてもらえる
- もっと色々、勉強も頑張ろう
 - ✓みんなは、私を認めてくれる、愛されている、楽しい
- 大人になって、
- みんなの期待に添うため、自分が楽しむために色々したい
 - ✓頑張れば、いろんなことができる
 - ✓だめなことがあっても、楽しい
- 会社で、失敗しても、もっと勉強して皆の役に立とうと思う
 - ✓楽しく過ごせています、と

深い共感（視点奪取）（再掲）

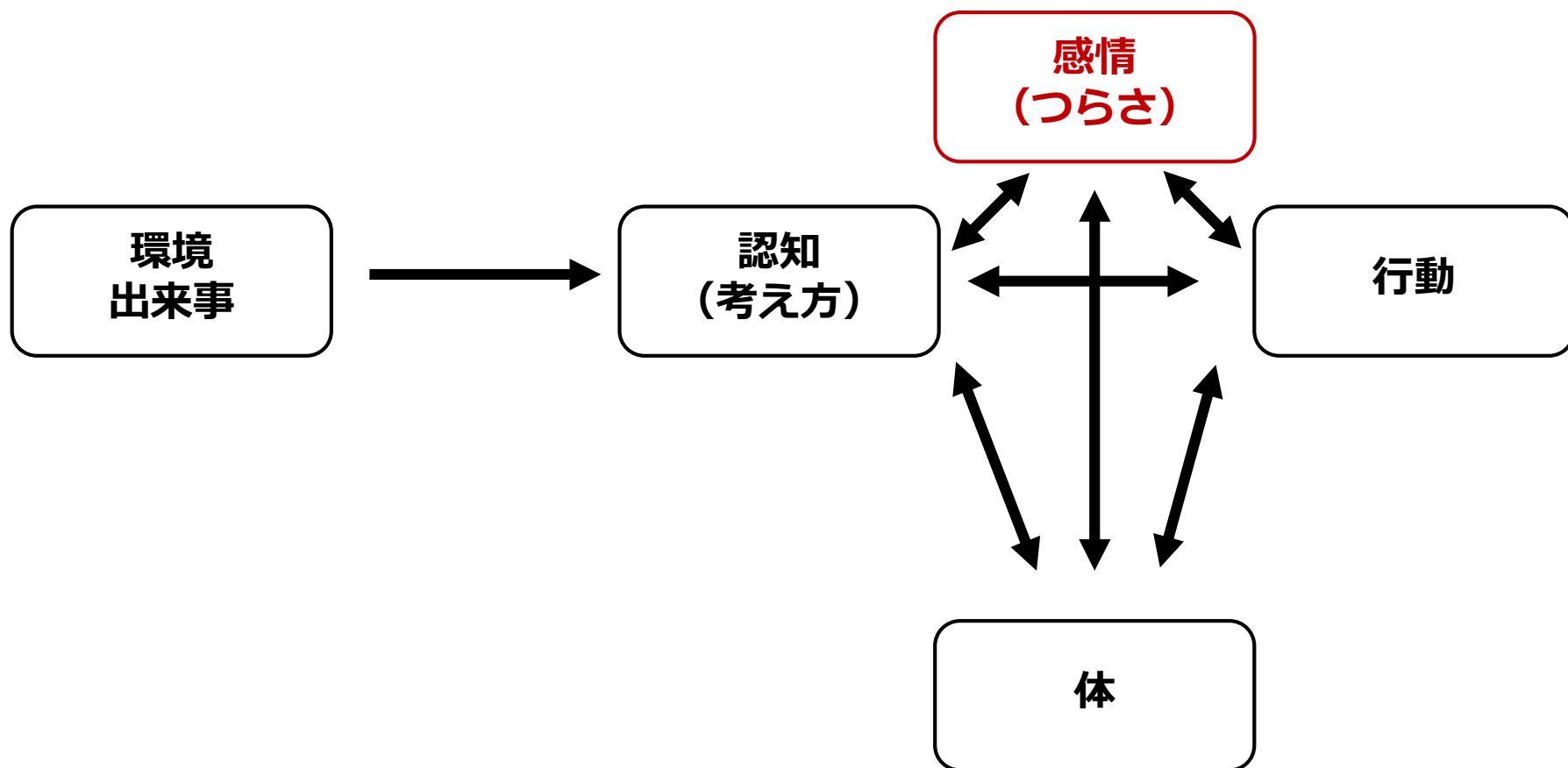
- ・ 相手の立場から相手の考えや気持ちを理解する
- ・ 「そのようなつらい状況にあれば、その人が怒るのも理解できる」
- ・ ただし、相手の立場を理解するための情報収集が必要
- ・ 相手が怒っていても、その人の立場が「理解」できれば、すこし、こちらの「怒られたという辛さ」は和らぐ

話は変わって...

ここまでは…

- ここまでは、
「相手に共感し理解する」、という話でしたが…
- ここから、おまけの話題として
「自分を理解する」、という話を少し…
- 自分を理解すると、自分を制御すると、精神的に安定するかも？

脳（認知・感情・行動）と体と環境

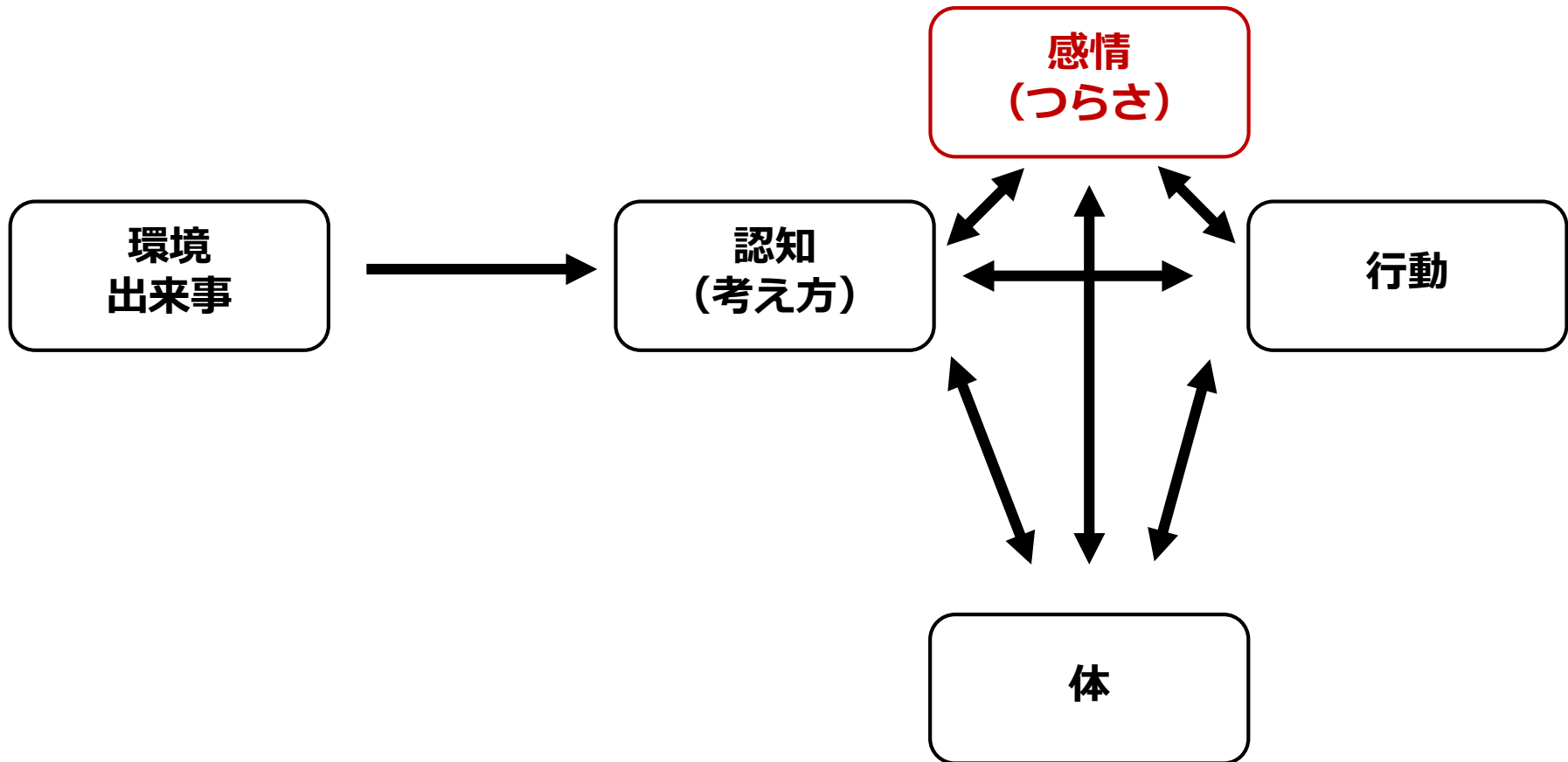


行動活性化

- うつ病のときでもできるホッとすると、楽しい、達成感のある行動
- ただし、一人でもできる、金のかからないもの
- 行動後に、気持ちの変化を確認する（あ、少しいいじゃん、なら、もう少し時間の長い行動しようか？）
 - ✓（3秒）背伸び、あくび
 - ✓（10秒）空を見る、
 - ✓（1分）鼻歌を歌う、冷たいものを飲む
 - ✓（3分）顔を洗う、紙飛行機を飛ばす、ゴミ箱を空にする
 - ✓（5分）歯磨き、爪を磨く、机の上だけ片付ける
 - ✓（10分）お茶を丁寧にいれる
 - ✓（30分）散歩
 - ✓（1時間）…
 - ✓（8時間）仕事に行く

脳（認知・感情・行動）と体と環境

自分ですぐには
変えられない

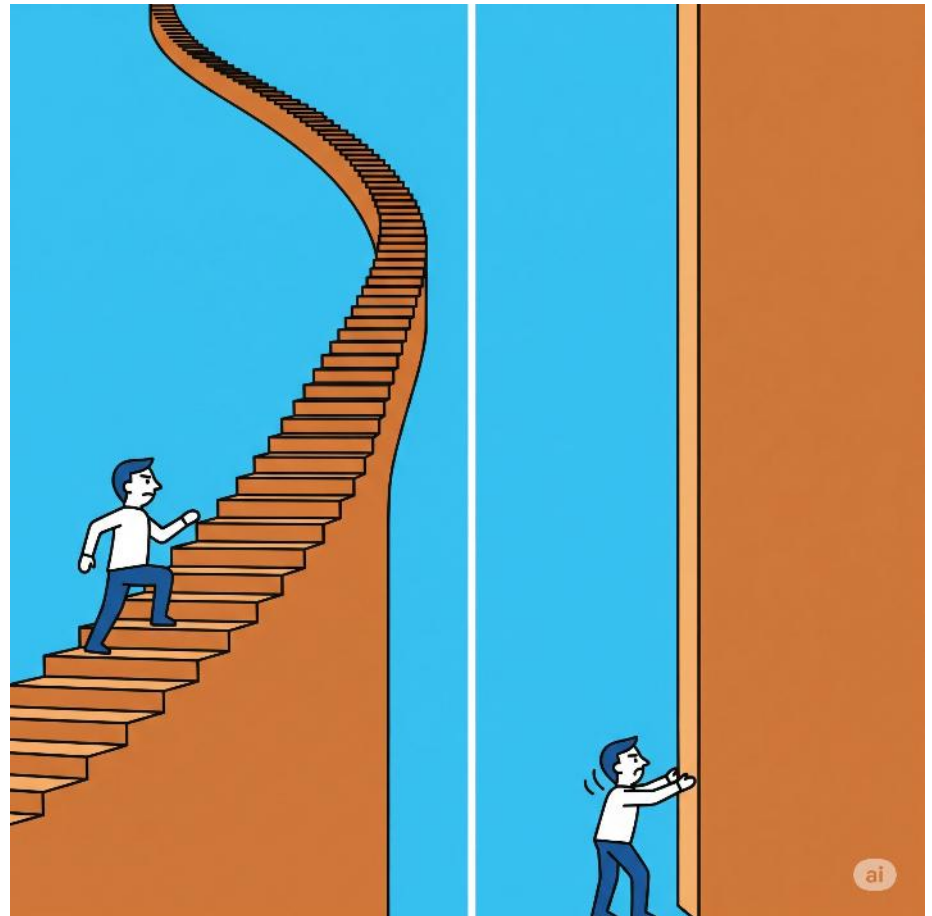


認知の再構成（カラム法）

出来事	朝、登校中に友達とすれ違ったときに私は挨拶をしたのに、相手から返事がなかった
今の気持ちのつらさ 点数	悲しみ： 80点 不安： 100点 落ち込み： 90点
自動思考	嫌われてしまった。無視されるなんてなにか相手の気の触れることをしたのかも。いつも私はこうだ。
他の考え方	聞こえてなかったただけかも、考え事してただけかも、他の人だと思われた？、トイレに急いでいた？
再び評価した つらさの点数	悲しみ： 30点 不安： 60点 落ち込み： 10点

問題解決技法

- 問題を解決する
 - ✓ 問題を明確化
 - ✓ 解決法を小分けに
 - ✓ 小分けステップを実践
- (省略…)



対人関係の構築・維持

- 場の設定
- 挨拶
- 共同作業と負担
- 嫌われまい・好かれようとする過剰な努力
- 一定の同調と、一定の独立
- 共感的コミュニケーション
- アサーティブコミュニケーション

アサーティブコミュニケーション

- 自分の意見や気持ちを率直に伝えながら、
- 相手の権利や感情も尊重するコミュニケーション手法

- 受身的（Passive）でもなく
- 攻撃的（Aggressive）でもなく
- 「アサーティブ」（Asservie）

受身的（Passive）なコミュニケーション

自分の意見を言えない

例

「本当は反対だけど黙っておこう」

「嫌だけど引き受ける」

結果

- ・ ストレスが溜まる
- ・ 不満が蓄積する
- ・ 自己肯定感が下がる

攻撃的（Aggressive）

自分の意見を優先し、相手を押さえつける

例

「そんなの常識だろ！」

「なぜできないんだ！」

結果

- ・ 人間関係が悪化する
- ・ 相手の反発を招く

アサーティブ (Assertive)

自分も相手も尊重する

例

「私はこの案に懸念があります。理由を説明してもよろしいでしょうか」

「今回は対応が難しいため、別の日程であれば協力できます」

結果

- ・ 信頼関係が築ける
- ・ 建設的な議論ができる

I（アイ：私は…）メッセージ

「あなた（You）」ではなく「私（I）」を主語にする

NG

「あなたの説明は分かりにくい」

OK

「私は少し理解が難しかったので、もう少し詳しく説明してもらえると助かります」

→相手への非難を減らせます。

DESC法

アサーティブコミュニケーションで最も有名な手法

D : Describe (事実)

客観的な事実を伝える

E : Express (感情)

自分の気持ちを伝える

S : Specify (提案)

どうしてほしいかを伝える

C : Consequence (結果)

実施した場合のメリットを伝える

具体的に依頼する

NG

「ちゃんとやってください」

OK

「毎週金曜日17時までに報告いただけますか」

→曖昧さを減らせる

相手の意見を認める

例

「おっしゃる点は理解できます」

「その考え方にもメリットがあります」

認めたうえで自分の意見を述べる

例「そのうえで、私は〇〇のリスクを懸念しています」

ノーと言う技術

断ることもアサーティブの重要な要素

例

「ご依頼ありがとうございます。しかし現在の業務量では期限内の対応が難しい状況です」

「来週以降であれば対応可能です」

→単なる拒絶ではなく代替案を提示する

利用場面

上司との会話

「ご依頼の内容は理解しました。ただ、現在進行中の案件との優先順位をご相談できますか」

利用場面

部下指導

「報告が遅れたこと自体ではなく、状況が共有されなかったことを懸念しています」

→人格ではなく行動を指摘する

会議での発言

「その案には賛成ですが、コスト面について追加検討が必要だと考えます」

クレーム対応

「ご不便をおかけして申し訳ありません。状況を確認し、対応策をご説明いたします」

アサーティブコミュニケーションの欠点

相手が極端に攻撃的な場合

- ・ 威圧
- ・ パワハラ
- ・ モラハラ

に対しては、話し方だけでは解決しない

組織的な対応や第三者介入が必要

アサーティブコミュニケーションの欠点

時間がかかる

命令型よりも

- ・ 説明
- ・ 合意形成
- ・ 相互理解

が必要になる。

緊急時には向かない

アサーティブコミュニケーションの欠点

「弱い」と誤解されることがある

遠慮しすぎると、

- ・ 優柔不断
- ・ 自信がないと

受け取られることがある

アサーティブは「優しい」ではなく、

「尊重しながらも、言うべきことは明確に言う」
ことが重要。

アサーティブコミュニケーションの欠点

文化や組織風土の影響を受ける

上下関係が強い組織では、

- ・ 異論
- ・ 提案
- ・ 要望

を伝えづらい場合がある

そのため、アサーティブな文化づくりも重要

アサーティブの「まとめ」

「自分を尊重しながら、相手も尊重すること」

- **事実と感情を分けて話す**
- **Iメッセージで伝える**
- **要望や代替案を具体的に示す**

特に職場では、

「言いにくいことを相手との関係を壊さずに伝える」ためのスキルとして、

上司・部下・顧客とのコミュニケーションで使える

対人関係技法

- 他の人との関係に焦点を当てた治療
- 嫌われているという考えを再構成
- 他の人とのコミュニケーションのあり方を学習
- 上手な依頼の仕方・断り方（アサーティブコミュニケーション）

✓この仕事をしなさい

→私はみんなでこの仕事に集中したほうが良いと思うの、
やってみない？

✓嫌です

→今取り掛かっている案件があるので、
まずそちらを済ませてからになりますかどうか？



対人関係問題の調整（対人関係技法）

対人関係技法で注目する 4 つの問題領域

1. 悲嘆
2. 役割期待の不一致
3. 役割の変化
4. 対人関係の欠如

対人関係技法の具体的な進め方

修正前

上司 「今日中で」

本人 「はい・・・」

内心 「無理だろ」

修正後

上司 「今日中で」

本人 「現在A案件を進めています。今日中に行う場合、優先順位をご相談できますか」

(アサーティブ)

対人関係技法の具体的な進め方

対人関係棚卸し

- ・ 月1回程度支えてくれる人
- ・ ストレスを与える人
- ・ 距離感を見直したい人

を整理する

対人関係技法の限界

向いているケース

- ・ 人間関係ストレス
- ・ 職場適応
- ・ 夫婦問題
- ・ 喪失体験
- ・ 孤独感

一方で、向いていないケース、困難なケース

- ・ 重度の人格障害
- ・ 現実検討能力が大きく低下している状態
- ・ 深刻な依存症

例えば職場で有効な考え方

職場で不調を抱える方の多くは、

- ・ 業務量そのもの
- ・ 能力不足

だけではなく

- ・ 上司との期待のズレ
- ・ 部下との認識のズレ
- ・ 評価への不安
- ・ 異動や昇進への適応

に苦しんでいる、ので・・・

例えば職場で有効な考え方

対人関係技法では

「問題は自分の性格ではなく現在の対人関係にある」

→

「自分を責める」のではなく

- ・ 誰との関係で困っているか
- ・ 何を期待しているか
- ・ 相手は何を期待しているか
- ・ 自分は何を伝えていないか

を整理していくことが実践となる

ここまでの、まとめ

アサーティブコミュニケーションで

→話し方の技術、コミュニケーションの技術をつける

対人関係技法で

→人間関係の構造そのものを分析し改善する

さいごに、まとめ

- **共感**
- **（共感的）理解**
 - ✓ 浅い共感
 - ✓ 深い共感
 - ✓ 感情伝染
- **認知行動療法**
 - ✓ 感情は目立つ信号（だけど、直接変えにくい）
 - ✓ 行動は変えられる（その後、感情も変わる）
 - ✓ 認知も変えられる（その後、感情も変わる）
- **対人コミュニケーション**
- **対人関係技法**
- **対人コミュニケーションを理解すると、損をしなくなる、つらくなる（はず）**