

2018 サービス連合セミナー

職場内のよりよい コミュニケーションづくりに向けて

一緒に考えてみましょう！



名城大学 曾山和彦



2018.7.13

メンタルヘルス「キラー要因」



□ 職場におけるメンタルヘルス「キラー要因」第1位

職場内のコミュニケーション

これさえあれば、仮に仕事が忙しくてもつまらなくても
職場でやっていける

現代はいかにして、かつての「飲みコミュニケーション」に代わる
コミュニケーションの場を用意できるかが職場メンタルヘルス
向上の鍵！（厚生労働省関係者の声）

2

コミュニケーションとは(多田)

□ 訳：伝達、連絡、通信

「人と人との関係づくり」と「意思や感情の伝え合い」

関係をつくる力・伝える力が「コミュニケーション能力」

コミュニケーション能力の基盤に「聴く力」があり
それ故、本研修では「聴く・関係をつくる・伝える」
3つの力について考えていきます



3

お互い、以下のようにな
っていないかチェック！

相手の話を聴けない人



- 自分の心に余裕がないから、相手に心向けられない
- 相手のもつ力・可能性への信頼がないから、助言・指導が多くなる
- 自分に「OK」と言えないから、相手自身にも相手の話すことにも「OK」と言えず、素直に頷けない

4

心に余裕をもつ

私の7アイテム
これらはつまり……



1. 小さな旅をする(仕事での移動活用)
2. 大きな旅をする(夏期休暇等で海外へ)
3. ソロキャンプに出かける
4. 喫茶店巡りをする
5. 美術館の庭を散策する
6. 孫との散歩&おやつタイムを定期的にもつ
7. 仕事帰り、夜、映画を観に行く

5

相手のもつ力・可能性を信じる

～ロジャーズのアプローチ～

ロジャーズの来談者中心療法は、日本における「カウンセリングの代名詞」とも言えるほどである。

- 「クライアントがどこに行くべきか、どう生きるべきかを知っているのは、他ならぬクライアント自身」(ロジャーズ)
- では、カウンセラーの仕事とは何か。「クライアントが十分に自己探求できるような安全な雰囲気を提供し、クライアントの話に耳を傾けること(傾聴)」
- カウンセラーは助言などせず、傾聴することが大切。(ロジャーズは、初期に「非指示的アプローチ」と呼んだ。)

6

聴き方のチェック

話の「聴き方」をロールプレイでチェック！

なぜ、ロールプレイなのか？（ロールプレイの意義）

ロールプレイは「道場の竹刀稽古」。本番で斬らない、斬られないために稽古を積む(河合)

7

傾聴

～全ての理論、技法を超えた基礎・基本～

- 言葉の応答に限らず、身体全体、心も併せて聴けたか(言語及び非言語的コミュニケーションはどうだったか)
- 相手の話を取ってしまわなかったか
- ジョイニング(波長合わせ)ができたか

話し上手は、聴き上手

8

傾聴の意義と基本技法

- クライエントの言葉を鏡になって返すことにより、クライエント自身の自己対話が始まる。
- アメリカの心理実験。カウンセラーの技量、技法に関係なく、クライエントが治るときにはカウンセリング場面で必ず「沈黙」がある。

基本5技法

受容、繰り返し、明確化、支持、質問

9

自分にOKと言う

私たち自身に・・・



自分にOKと言えない人は、他者には尚更OKとは言えない。
自分を大切にできない人は、他者は尚更大切にできない。
だからこそ、**自尊感情(自己評価の感情)**を大切に！
頑張っている自分・仲間に「OK」と言おう！

まずは、**私たち自身にOKと言うこと**から始めよう！

お薦め演習「四面鏡」*本日ラストに

10

「聴く力」に関する学生の声

- 人の話を聴くときに、傾きやあいづちをうつことで印象がまったく違うことを知ることができた。
- 相手の話を聴くことに徹することの大切さを、繰り返し学んだ。
- 先生に学んだ、「あの人が傾きだけで出る勇気」という言葉をこれからもずっと忘れずにいようと思った。
- 講義を通して、日常生活でも友だちの悩みを聴くとき、「まずは話を聴く」ことができるようになり、自分の成長を感じた。

11

関係づくりの第一歩は相手への関心

- 愛の反対は？ →

「どうでもいい」、「興味ない」という言葉は捨てる！
「この人は何が好きなんだろう？何が得意なんだろう？」と関心をもってかかわることを大切にする



12

東の大関 「リフレーミング」

人生考え方一つ(Mさん)



- リフレームは「枠の再構成、見方を変える」
- 「短所」と感じるものを「長所」に書き換える

以下、悩める同僚にかける言葉は？

- ・「私って、すごく優柔不断」 →
- ・「私って、すごくおしゃべり」 →
- ・「俺って、けっこう気が小さい」 →

考え方次第で悩みは消える(論理療法の骨子)

「幸せになるか不幸になるかは自分が決めている」

19

西の大関; 例外探し

「問題」ばかりを見過ぎていませんか？



うまくやれていること(例外)はきっとある

いつも少しだけ遅刻
するという「問題」



30分以上前に
入室という「例外」

なぜ、「例外」が生まれた？
(例外の責任追及)

- ・「彼の話をつっくり聴いたから」
 - ・「彼の得意:板書を褒めたから」
- 支援のヒントがここにある

私たちは「問題」が100%のように思いがち

20

「伝える力」に関する学生の声

- 僕たちをしっかりと見て話してくれるので嬉しい。
- 「ありがとう」をよく言ってくれる。
- 「話しにくい」と言われ、悪いことをしたと思う。
- 幸せそうに話すので私も幸せになる。
- 私が元気になる言葉をかけてくれる。

「伝える力」とは、相手に伝える言葉の
かけ方次第！



21

職場内の 人間関係に悩んだら・・・

まとめて代えて



- 「自分の一番の応援者は自分」
- 「あなたはあなた、私は私。だけど、もし私たちがお互いを必要としているならそれは素晴らしいこと。しかし、もしそうじゃなければ、それはそれで仕方がないこと」(パルズのゲシュタルトの祈り)
- 「幸せだから笑うのではない。笑うから幸せ」(アランの幸福論)

本日の最終演習:「いいとこ四面鏡」

22

連絡先

~Mail: kazu3623@hotmail.com~

- 悩みがあればメールを！
- HP:「KAZU・和・POCKET」に情報満載！
- Blog:「Today's pocket」は毎日更新！

「ご縁」をご活用ください



23