

映画、ドラマ、CMから学ぶ！

職場で**お困りの人**への
コミュニケーションスキル

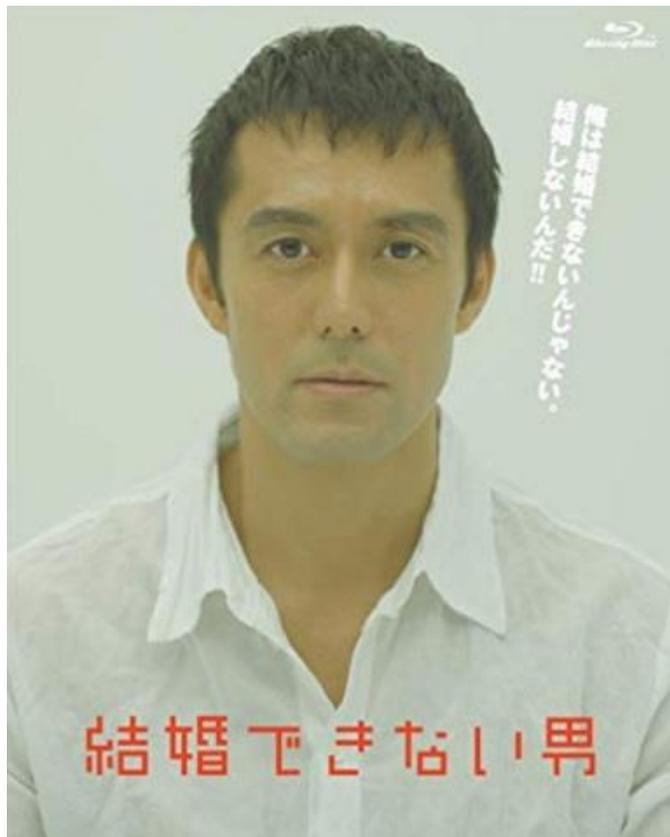
何なの、この人？



どうしたらいいの！？

空気が読めない





議論にならん

神のお告げです
(分かりにくい冗談)

営業してくださいって
言ったのに...

そのうち見るって言って
見たやつはいませんよ(断定)

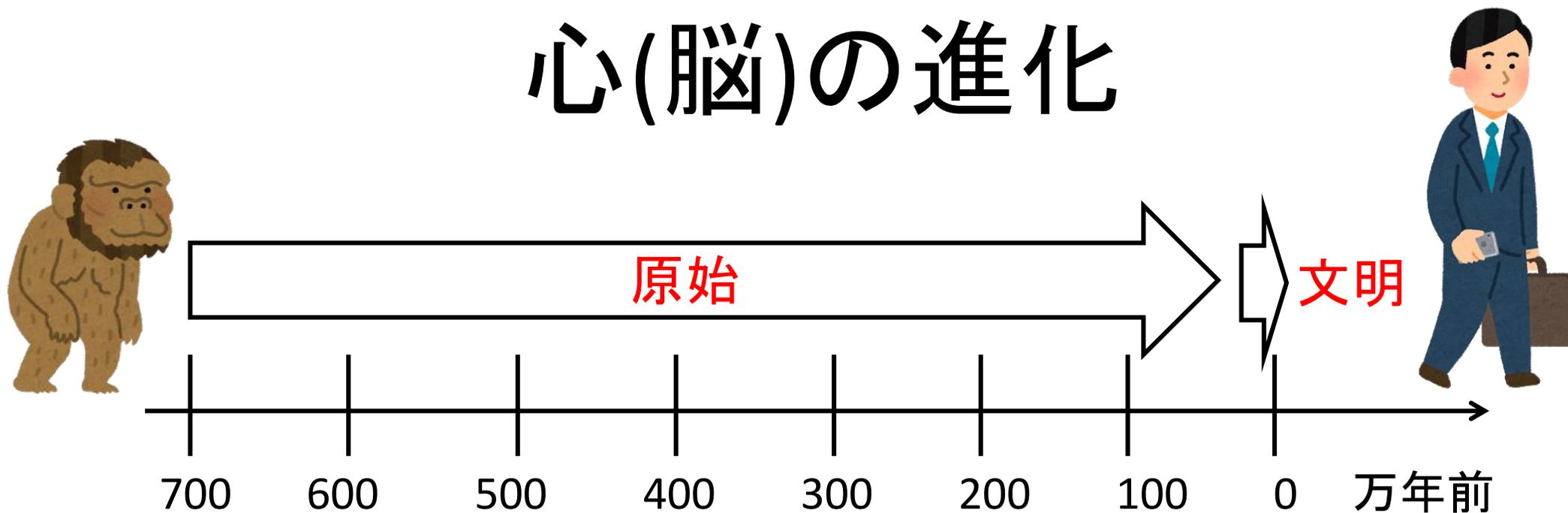
ほら、嫌われた

厳密に言えば...

構わん

空気が読めない(=こだわり)

心(脳)の進化



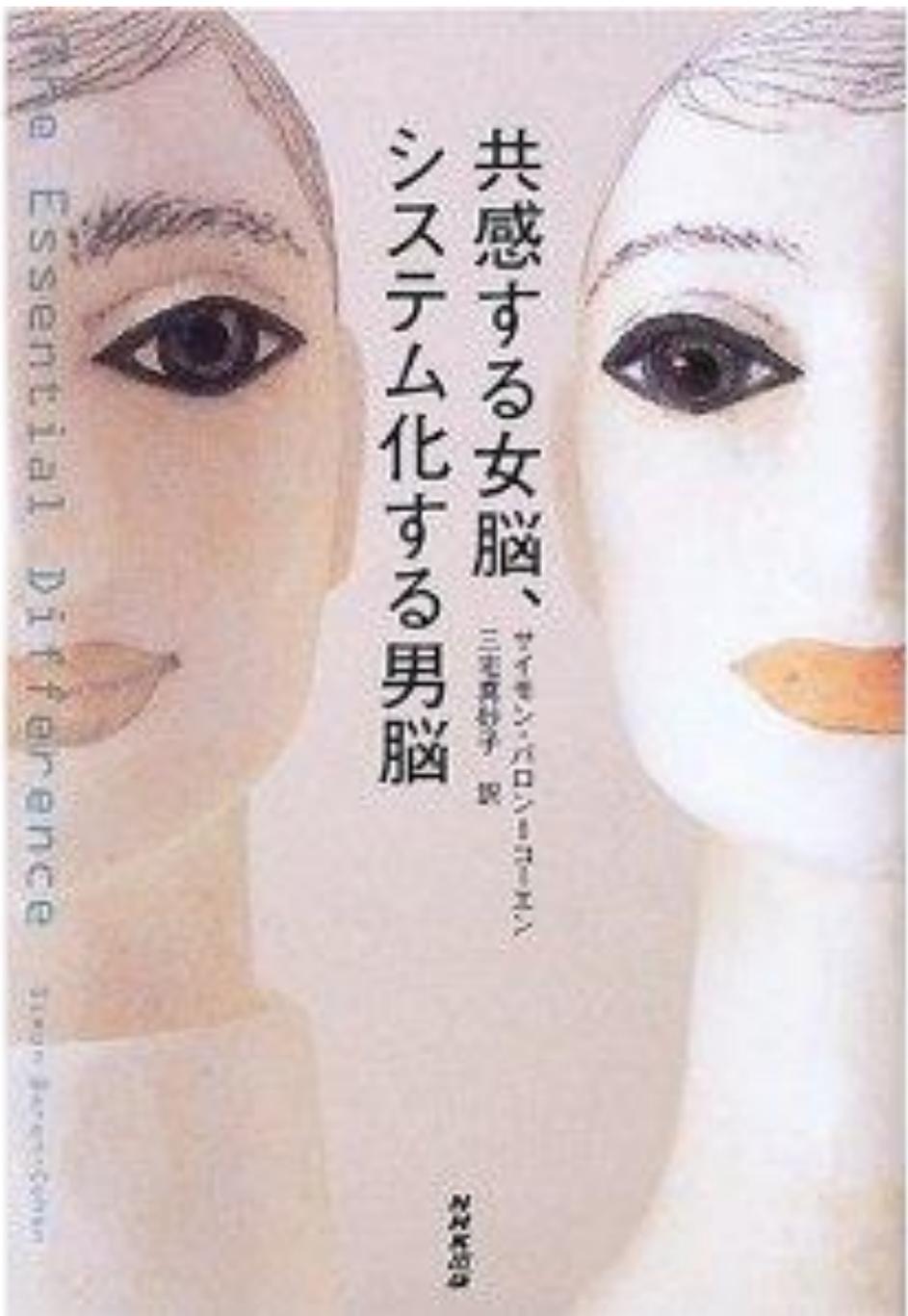
男性: 獲物を獲る(システム化)



女性: 子育て(共感性)



家族: 共同生活(協力)



男と女は異星人!でも、このひとことであまくいく!

図解



言ってくれなきゃ
わかんないよ!

男に通じる話し方
女に伝わる話し方

Discover
Presents

察し
しない
男

図解でわかる
NG&OKな
ひとこと!

五百田達成

Itaru Tetsudai

説明
しない
女

シリーズ累計
30万部
突破!



どうしてわかって
くれないの!?



いつもは・・・



ワンパターンで曖昧

うまく行かないなら？

理由
ペナルティ

やっちゃいけない
わけは…

親切
丁寧

代わりに
やることは…



文字やイラストの
メモにして渡す
(見える化、可視化)

- ・問題点の**具体化**
- ・パターン学習(**構造化**)

事例

- 病室の前で、メモ帳を凝視して、立ち尽くしている
 - 病室の前では10秒以上、立ち尽くさない。10秒以内に入室する。
- 患者の前で無言で固まる
 - 無言は5秒までがルール。会話の引き出し: 天気、スポーツ、家族関係など
- 相手の状況に目が向かず、伝えるタイミングが悪い
 - モデリング。タイミングは、相手の話が終わってからと指導。ロールプレイ。
- 想定外のことは対処できないと言い張る。
 - 想定させ、その蓄積をさせ、想定内にさせる。パターン学習の1つ(予定告知)

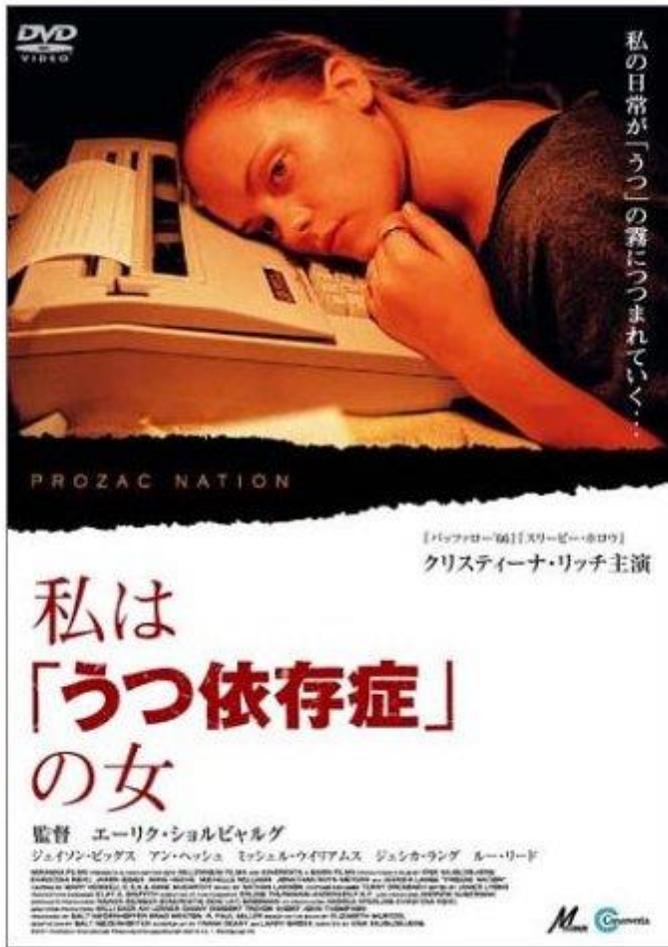
適材適所

(ジョブマッチング)

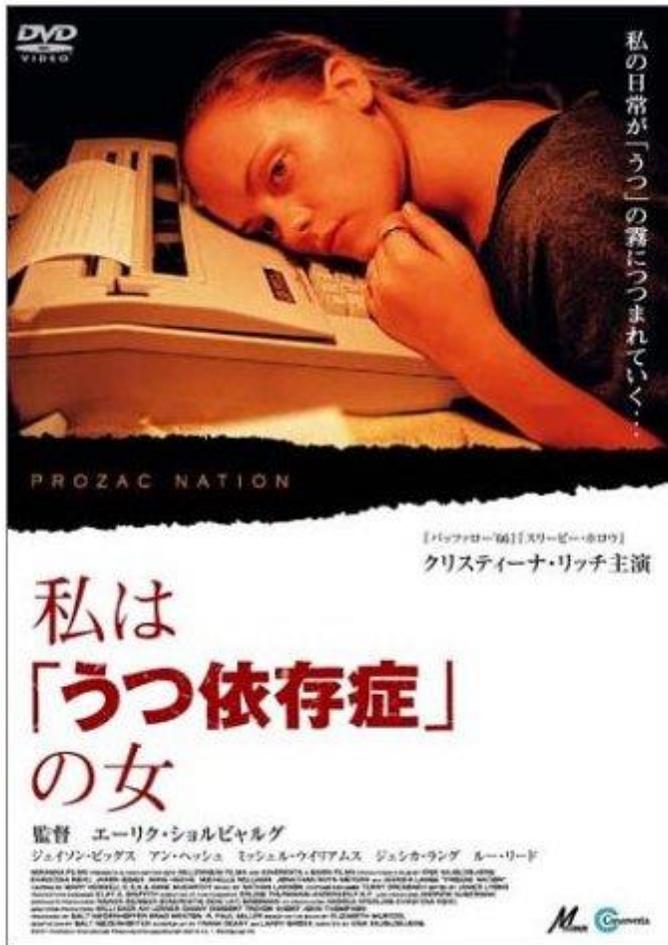
		システム化	共感性
特徴		こだわり(職人氣質) 対物的	気配り(商人氣質) 対人的
例	一般職	専門職(研究者、学者)、 製造業、事務職	サービス業 (営業、接客、窓口)
	医療職	急性疾患、救命救急、 手術室	慢性疾患、精神疾患、 リハビリテーション

構ってほしい





構ってほしい



- ・気持ちを受け止める(受容)
- ・できることの限度を示し距離を保つ(限界設定)

相手にどう思われるか



相手にどう思われるか



相手をどう思うか

巻き込まれ

相手にどう思われても

相手



自分

「どっしり」ブレない

いつも一定の距離感

事例

- ・相手によって態度を変える同僚
→こっちが揺れない。どっしりしている。特別扱いしない
- ・体調不良で休む部下
→共感しつつ、欠勤の限度を示す。受診を促す。大人扱い
- ・実習に行き詰ると、死にたいと口にする学生には？
→受容はするが、抱え込まない。受診を促す。
- ・一人暮らしの家でリストカットした学生。同級生に電話。その同級生から担任教師に電話。
→対応マニュアル。次回のために事前に限界設定。書面化。家族にも

マイナス思考





「イエス・バット」ゲーム

マイナス思考

気付きを高めるには？



レコーディングダイエット



活動量計



家計簿



・実況生中継(メタ認知)



心の観客



神様に見守られている

褒めるスキル



会った瞬間
(見た目)

- ・表情、声
- ・服装、動き

これまで
(成果)

- ・ねぎらい、感謝
- ・気遣い

これから
(期待)

- ・信頼
- ・結束

褒めの引き出し

- ・プラス面に目を向けさせる(リフレーミング)

褒める点がない？？？

発想の転換

- ・けち→倅約家、お買物上手
- ・格好がだらしない→ワイルド、野性味がある
- ・がんこ→信念が強い
- ・のろま→思慮深い、よく考えて行動する
- ・短気→感情豊か、情に厚い
- ・偉そうにする→リーダーの素質がある
- ・うぬぼれてる→自信に満ちあふれている
- ・ネガティブ→用心深い
- ・周りを気にしすぎる→分析能力が高い、そこに気付いているから
- ・指示待ち→空気を読む
- ・飽きっぽい→好奇心旺盛
- ・チャレンジしない→堅実
- ・行き当たりばったり→臨機応変
- ・経験が浅い→従来にやり方に囚われない
- ・覚えが悪い→大器晩成のタイプ
- ・不満ばかり→問題意識が高い
- ・悪い結果が出た→あのがんばりはすごかった、もっと悪いと思ってたからまだ良かった



事例

- ・「私バカなんで、できません」と言って自信がない。
- ・自分の事を分ってもらえない。だからあの人は嫌いと思い込む。
- ・嫌になったら退学しかないと思い込む。
 - そうは見えないよ。どうしてそう思う？具体的に掘り下げて、ポジティブ返し。できている部分を指摘。
- ・呼吸苦でいらついている患者から「(バイタル測定を)早くやれ！」と言われたのを暴言と認識している。
 - 暴言か暴言じゃないかの白黒ではない認知。どんな状況だったかを考えさせる。その時を実況中継してみて。
- ・努力しないのに、成果だけを求めようとする。
 - プロセスに目を向ける。具体的に指摘。

いつもは・・・

よくやったね。

次もやろう。



何が違う？

よくやったね。

結果

次もやろう。

結果を重視

よくがんばったね。

プロセス

次もがんばろう。

プロセスを重視



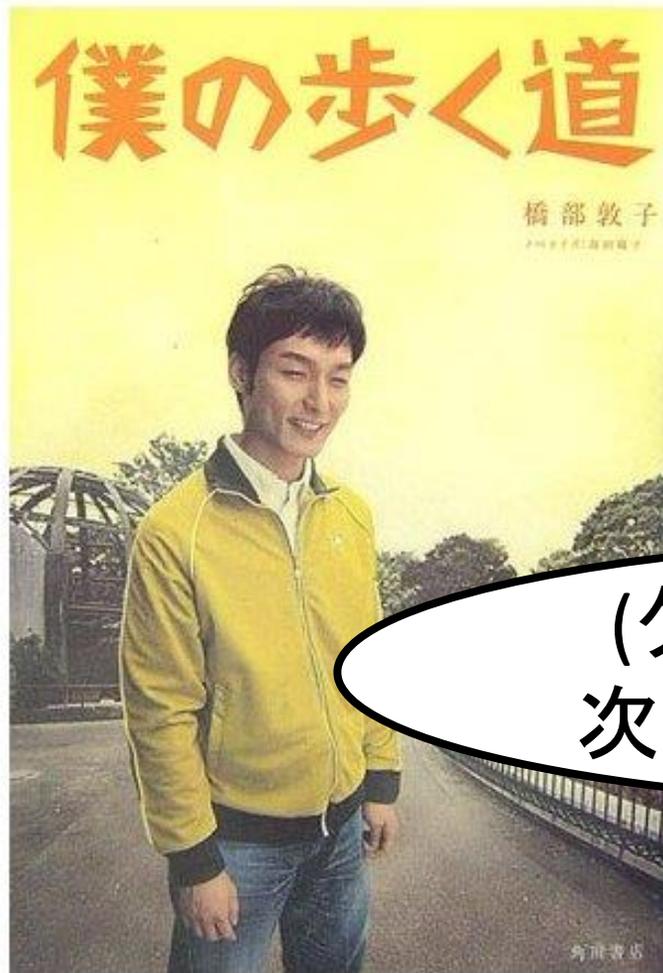
ひねくれ



こんな同僚には？



ひねくれ



(クラスで1番になっても)
次はもっとがんばりなさい

塾が終わってから聞くから
早く塾に行く準備しなさい

相手を認めている？

叱るスキル



受け止める

- ・言い分を聞く
(確認)
- ・相手の気持ちになる(共感)
- ・**相手を認めている**
(承認)

教える

- ・気持ちを伝える
(私メッセージ)
- ・相手の行動に
フォーカス(限定)
- ・怒ったふり
(インパクト)

考えさせる

- ・決めさせる
(納得)
- ・選ばせる
(民主主義)
- ・**説明させる**
(コーチング)



いるのよね～何でも子どもの
言うこと鵜呑みにする母親

同調圧力



死ぬなんて言葉をそう簡単に使うなよ！

やってはいけないことについて、
全員がいる場で一般論として徹底的に批判する

事例

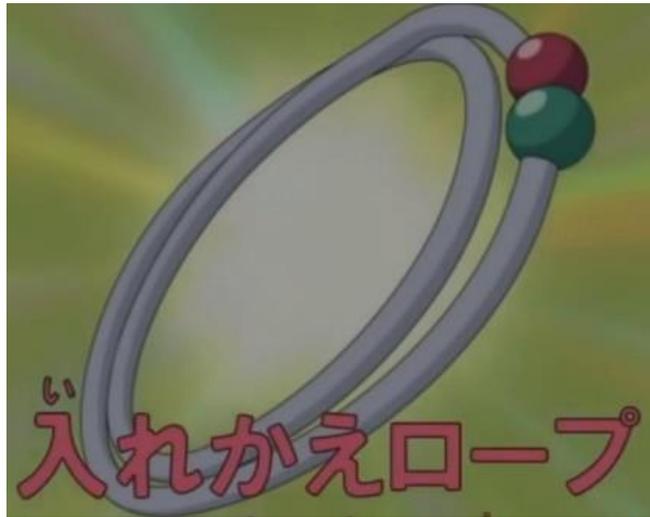
- ・叱られ慣れていない。上司を逆恨みする。
- ・学生が改善点を指摘されると、自分の考えを否定されたと感じる。
「じゃあ、どうすればいいんですか？」と投げやり。不平不満ばかり言う。
→ひねくれ(反抗)。叱るスキル:認める、考えさせる
- ・「ウゼー」など捨て台詞や暴言を繰り返す。指導するたびに、「言った言わない」のやりとりに。または「独り言です」と言い返す学生。指導に1-2時間要してしまう。
→捨て台詞は、わざとやっている(挑発)。コミュニケーションのパターンに気付く。
※リストカット
→聞こえないフリ。相手にしない。同調圧力を使う。

受け身





どう自分で考える？



(ロールモデル)

「尊敬する人があなたになったら、どうする？」



(理想)

「もしもうまく行くあなたなら、どうする？」



(未来)

「うまく行っている未来のあなたなら、どうする？」



いいなCM 日本生命 岡田准一 미래のカタチ

もしもドラえもんのタイムマシンに乗って
1年後の**成長したあなた自身**に会いに行ったら、
そのあなたはどんなふうに1日の仕事をしてる？

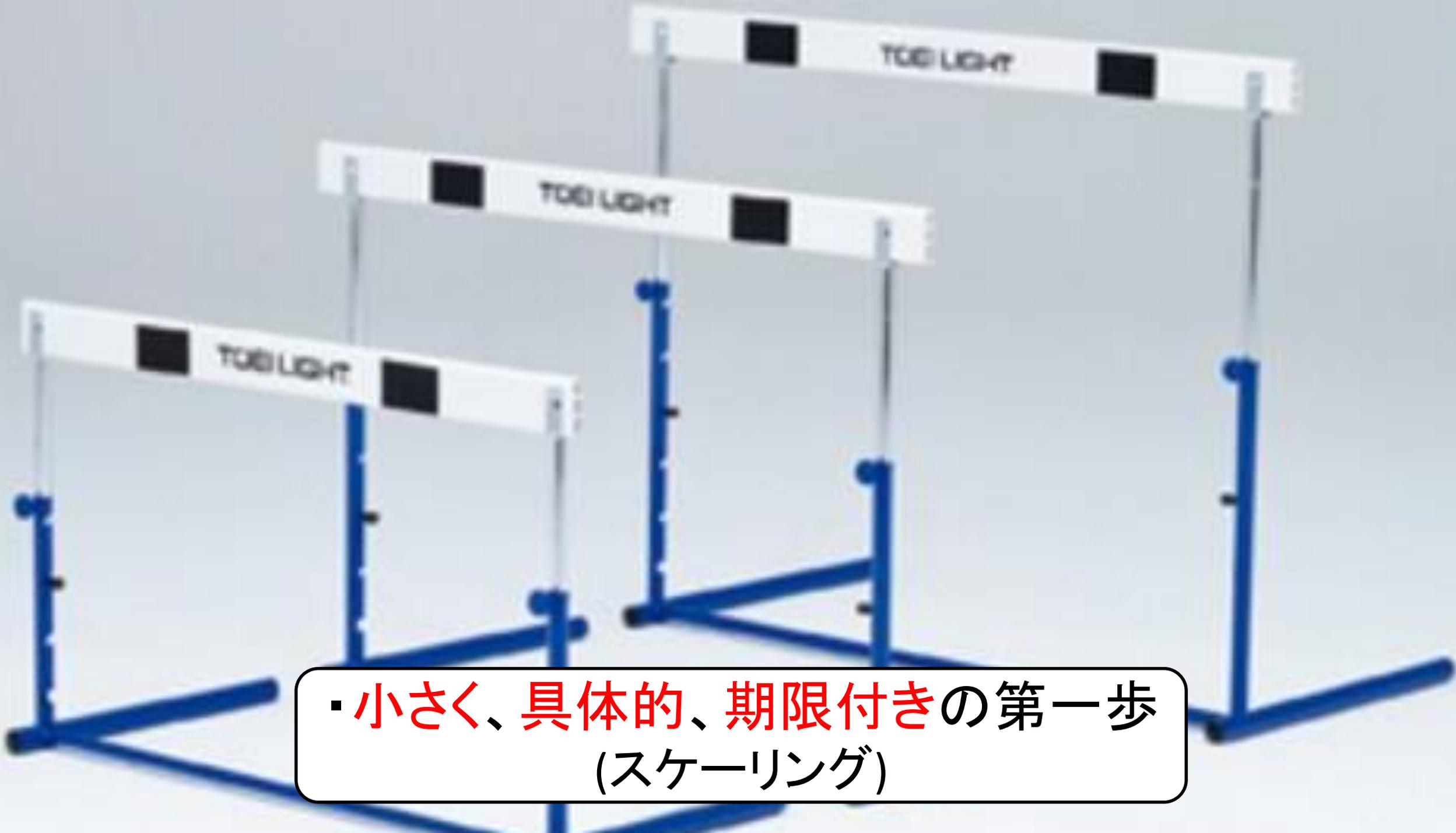


1年後のあなたは、
今のあなたに
まず何とアドバイスする？

今のあなたは、
その1年後のあなたに
何を相談する？

じゃあ、今のあなたは
1年前のあなたに何と
アドバイスする？

・うまく行く自分自身との対話をしてもらう
(タイムマシン・クエスチョン)



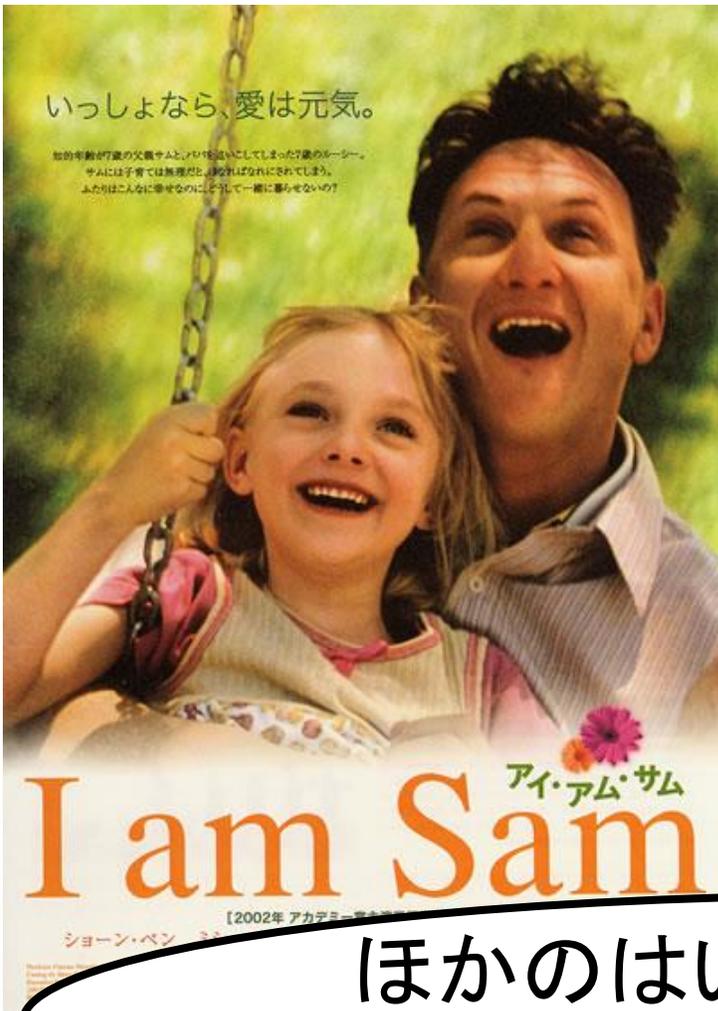
- ・ **小さく、具体的、期限付き**の第一歩
(スケーリング)

事例

- ・指示待ち。指導されても「がんばります」としか言わない。
- ・緊張して患者さんに挨拶や声かけができない。
- ・自分で考えずに、すぐに正解を求めようとする。
→うまく行く未来の自分を描いてもらう。第一歩は、例えば笑顔から。
- ・看護師になりたいか分からないという学生。親に押し切られて、仕方なく勉強をしている。
→未来の幸せな自分を描くいてもらう。それは看護師である必要はない。

それでも変わらない

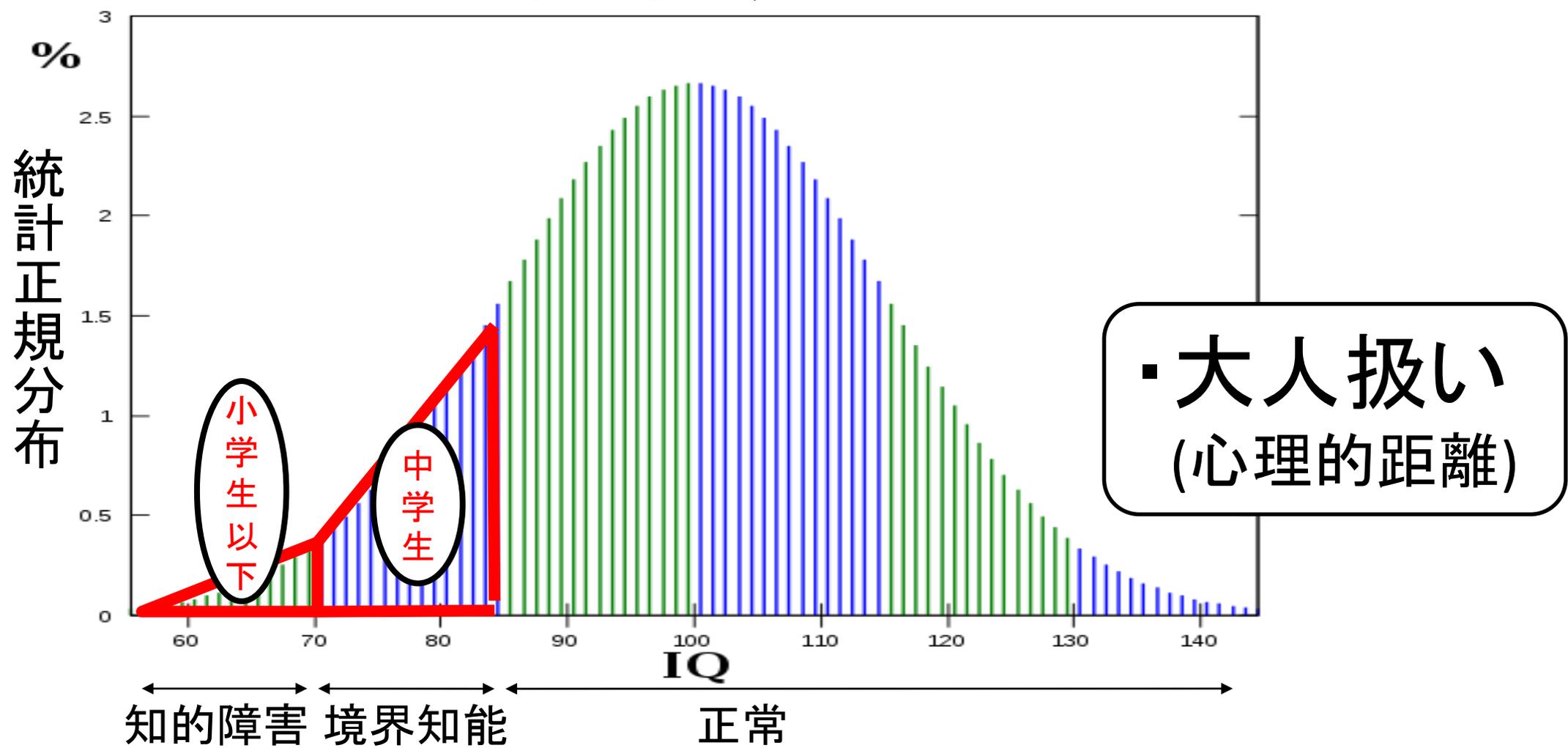




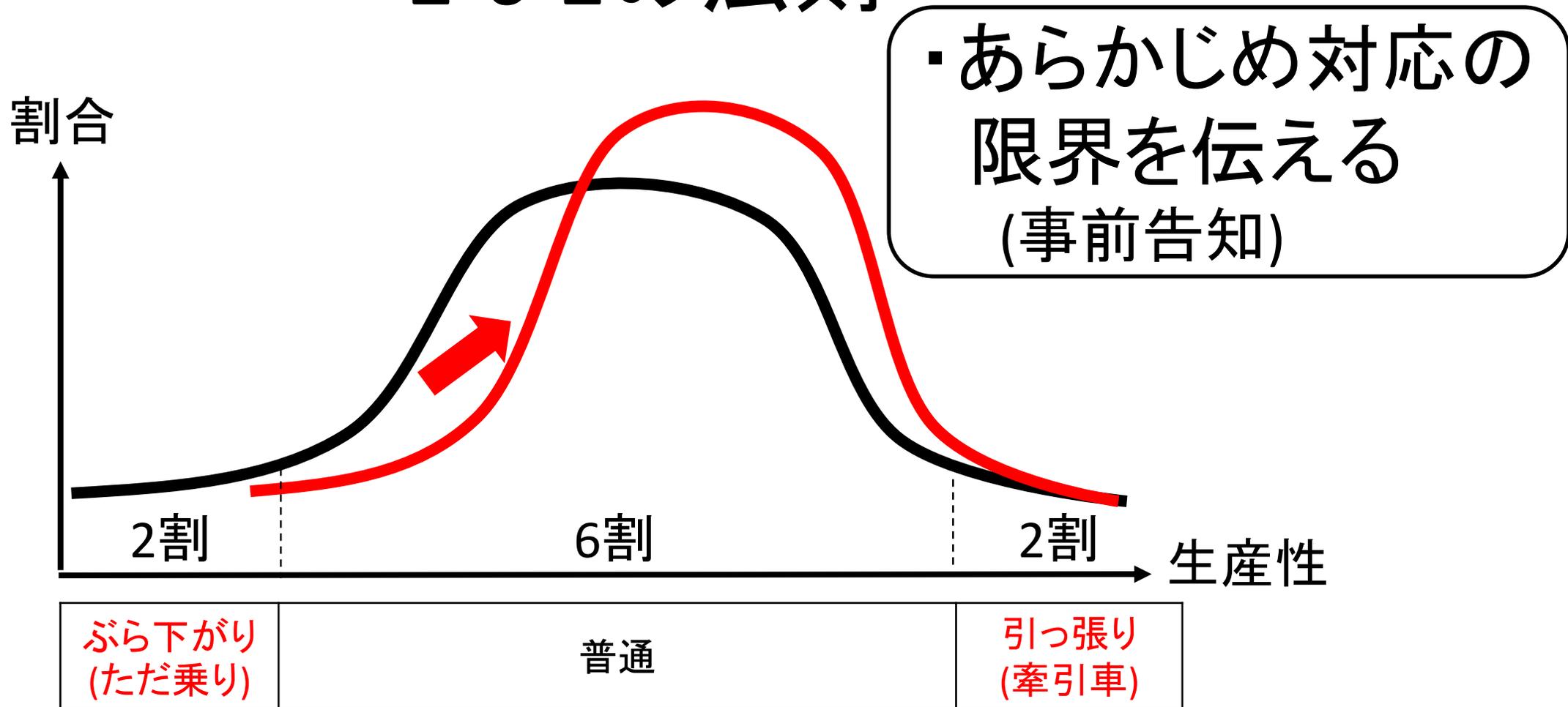
ほかのはいらないのにどうして
そうやってすすめるの？(被害的)

理解ができない

知能指數(IQ)



2-6-2の法則



※出典:「失敗学」畑村洋太郎

事例

- ・記録が書けない。内容がまとまっていない。
- ・「ほうれんそう(報告・連絡・相談)」ができない。
- ・質問はないと言うが質問されると答えられない。分からないことが分からない。
- ・話が長くて理解できないと言う。指導されたことを忘れてしまい、蓄積がない。
 - 具体的な問題点(根拠)を見せて、能力の限界があることを伝える。
 - 「ADHD疑い」として心療内科や精神科で発達検査を勧める。
 - 検査の一環として、IQを確認。
- ・事前に難しい人を見抜く方法はないのか？
 - 国家試験がない職種の人、知的な制限がありうる。事前告知。
 - 転職、障害者枠雇用も示唆
 - 本人にとっての「幸せ」が何かを考えてもらう。



お困りの人とは？



	コミュニケーションスキル	参照(ホームページ)
空気が読めない	<ul style="list-style-type: none">・問題点の具体化(視覚化も)・パターン学習(構造化)	<ul style="list-style-type: none">・「結婚できない男」(2014年8月号)・講演:「察しが悪い」(2016)
構ってほしい	<ul style="list-style-type: none">・気持ちを受け止める(受容)・できる限度を示し距離を保つ(限界設定)	<ul style="list-style-type: none">・「私はうつ依存症の女」(2011年号)・講演:「パーソナリティ」(2019)
マイナス思考	<ul style="list-style-type: none">・実況生中継(メタ認知)・プラス面に目を向けさせる(リフレーミング)	<ul style="list-style-type: none">・「ダンボ」(2019年5月号)・講演:「褒めるスキル」(2019)
ひねくれ	<ul style="list-style-type: none">・認めて(承認)、考えさせる(コーチング)・全体の場で、一般論として、避難する(同調)	<ul style="list-style-type: none">・「金八先生」(2019年11&12月号)・講演:「叱るスキル」「同調スキル」
受け身	<ul style="list-style-type: none">・うまく行く自分自身との対話(タイムマシン)・小・具体的・期限付きの第一歩(スケーリング)	<ul style="list-style-type: none">・「ドラえもん」:2018年7月号
それでも変わらない	<ul style="list-style-type: none">・大人扱い(心理的距離)・あらかじめ対応の限界を伝える(事前告知)	<ul style="list-style-type: none">・「アイアムサム」:2013年8月号