

業務を円滑に進めるための
コミュニケーション
～気づきを広げて程よい関係づくりへ～

長崎大学 保健センター

長崎大学病院 こころとからだの健康相談室

臨床心理士/公認心理師 福原視美

本日の話題

1. コミュニケーションの基盤と役割期待
2. 期待の裏側にある認知のクセ
3. 認知のクセを上手に活かす
4. 伝えるためのコミュニケーション
5. まとめ

本日の話題

1. コミュニケーションの基盤と役割期待
2. 期待の裏側にある認知のクセ
3. 認知のクセを上手に活かす
4. 伝えるためのコミュニケーション
5. まとめ

1-1. コミュニケーションの基盤

• コミュニケーション

- 人間が互いに意思・感情・思考を伝達しあうこと。
- 言葉による言語的コミュニケーションだけではなく、表情や声、身振りなどの非言語的コミュニケーションの手段で行われる。

• コミュニケーションの基盤

- 環境要因：人間関係の規模、立場、心理的安全性、職場風土
- 個人要因：経験、価値観、信念、役割期待

自己概念

自己概念のすり合わせ
= コミュニケーション

1-2. コミュニケーション・エラー

• 役割期待

- 対人関係において「相手にこうしてほしい・こうあってほしい」と役割を期待すること



一致している = コミュニケーション良好
ズレが生じる = コミュニケーション・エラー



1-3. コミュニケーション・エラー

・「第一子が生まれたばかりの同僚に対して」

子どもとの時間を持ってもらおう
残業しなくていい案件を任そう

親だから、仕事をもっと頑張らなきゃ

仕事は生きがい

Aさん



ズレが生じる = コミュニケーション・エラー

親だから、子どもとの時間を大切にすもんだ

仕事と家庭は両立すべき

仕事を外された？
嫌がらせされている？
必要とされていない？



Bさん

思い込み

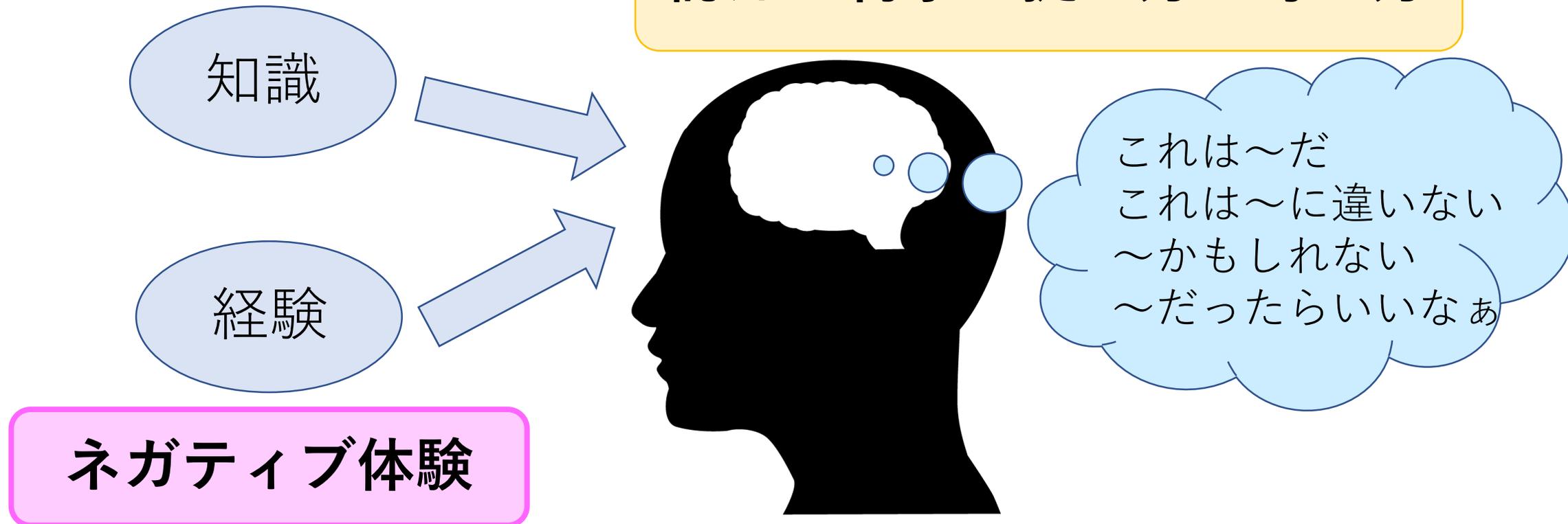
本日の話題

1. コミュニケーションの基盤と役割期待
2. 期待の裏側にある認知のクセ
3. 認知のクセを上手に活かす
4. 伝えるためのコミュニケーション
5. まとめ

2-1. 期待の裏にある「思い込み」

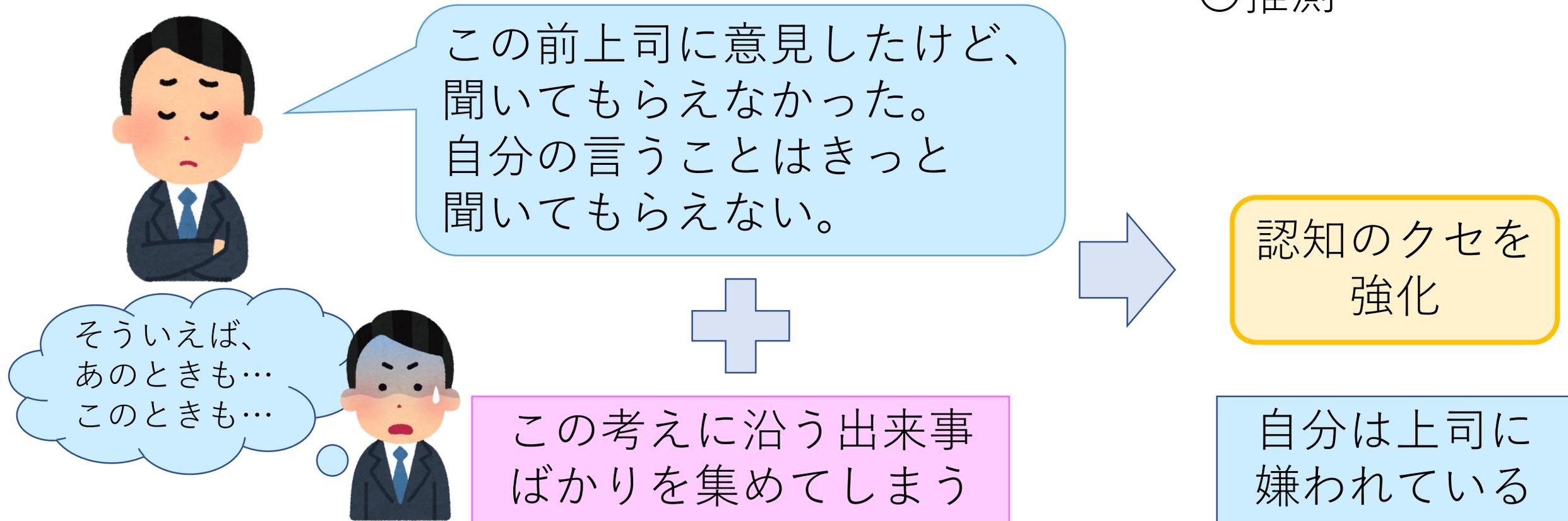
- 思い込み = 認知のクセ
- 認知：物事や出来事に対して、それが何であるかを判断、解釈すること

認知 = 物事の捉え方・考え方



2-2. 誰もが持つ認知のクセ

- ネガティブ体験からの認知のクセ
 - 人間はネガティブなことの方が、記憶に残りやすい
「前もこうだったから、きっとダメだろう」 → ×事実
○推測



2-3. 自分のもつ認知のクセは？

もうダメだ

自分の感情だけで
現実を捉える

~に決まっ
てる

物事や人に否定的な
ラベルを貼る

自分が~
だから

良くない出来事が起
こると、自分に関係
ないことでも自分の
せいだと考える

~するもの/
~すべき

自分や他者に対して、
「こうあるべき」と
考える

みんな

ある現象が、全ての
人に共通していると
考える

いつも

ある状況、状態が
全ての機会に起きる
と決め付ける

~してくれ
ない

自分に対して、周囲
が理解してくれない
と考える

~たらどう
しよう

まだ起こっていない
事態を危惧する

自分なんて

自分の短所や失敗
を大袈裟に捉えて、
自分の長所や成功
を小さく考える

どうせ
きっと

僅かな出来事で確かな理由
もないのに、悲観的な思い
付きを信じ込む。

やっぱり

ある出来事を全ての
ことに当てはめよう
とする。特に物事の
悪い面が目につき、
上手くいったことや
良い点を見えなくさ
せる

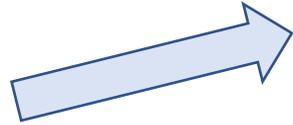


2-3. 認知のクセはなくすべき？

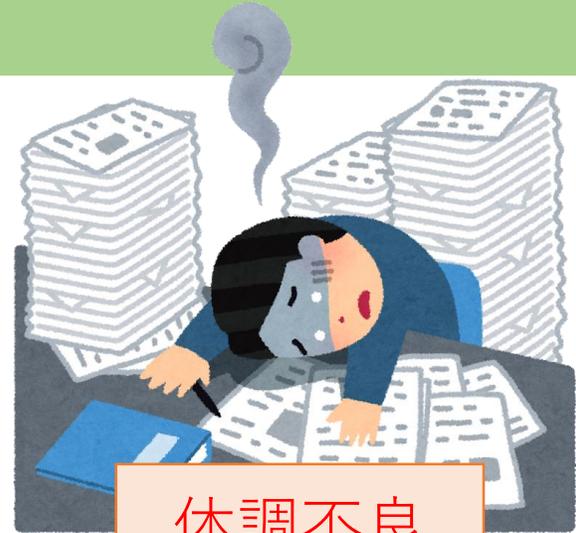
~するもの
~すべき



報告書は完璧に
仕上げるべきもの

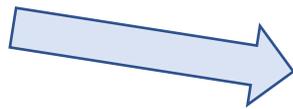


まだ、これじゃ完璧
じゃない…この1週間は
徹夜だ



体調不良

自分を傷つける行為



どうして、みんな
ちゃんと書かないん
だ！



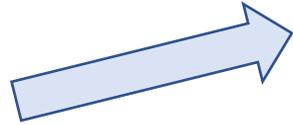
人間関係悪化

2-3. 認知のクセはなくすべき？

~するもの
~すべき



報告書は完璧に
仕上げるべきもの

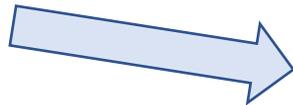


まだ、これじゃ完璧
じゃない…この1週間は
徹夜だ



関係者に
認められた

**認知のクセは使いよう！
クセがでていることを気づくことが大切**



どうして、みんな
ちゃんと書かないん
だ！



勉強会でみんなに
教えてスキルアップ

本日の話題

1. コミュニケーションの基盤と役割期待
2. 期待の裏側にある認知のクセ
3. 認知のクセを上手に活かす
4. 伝えるためのコミュニケーション
5. まとめ

3-1. 認知のクセを上手に活かすコツ①

- 目的：認知のクセに気づく

① ネガティブ感情

- 「怒り」「不機嫌（イライラ）」「不安」は、相手に対する役割期待が満たされていない、コミュニケーション・エラーの**サイン**

- 怒り：何かが思い通りにいっていない。
- 不機嫌（イライラ）：こだわりポイントが強い。
- 不安：職場、業務、人間関係が安全ではない。未知。

大きな
気づきポイント

ネガティブ感情
こそ大切に

認知のクセが強く出て、
相手との役割期待がズレている可能性

※相手の認知のクセがこちらに
ぶつかってきていることも…

3-2. 認知のクセを上手に活かすコツ②

- 目的：気づきの幅を広げる

② 理由探し（原因帰属の再検討）



この前上司に意見したけど、聞いてもらえなかった。
自分の言うことは、きっと聞いてもらえない。

理由を多く探すこと

= 多角的に物事をみる練習
「～かも」程度

自分

自分は軽んじられてる？
自分の能力不足？
相手を怒らせた？

相手

変えるエネルギーがない？
自分を否定されたと思った？
プライベートが大変で余裕がない？
もともと人の話を聞かない？

状況/偶然

業務が忙しくて、意見を聞く（検討する）暇がない？
今回の意見はすぐわなかった？
他部署・他機関との兼ね合い？
たまたま？

3-3. 認知のクセを上手に活かすコツ③

- 目的：勝手な物語に振り回されないこと

③ 事実と主観の切り分け



この前上司に意見したけど、
聞いてもらえなかった。
自分の言うことは、きっと
聞いてもらえない。

誤った記憶に対して、
過度に確信を持たない
=エビデンスを！

落ち込んだり、イラっとしたり、
悲しくなるのは自然な感情
じゅうぶんに自分を労わりましょう

この台詞のうち、事実はどれでしょう？また、主観はどれでしょう？

- 「意見した」とは？→ 仕事の合間に話をした。メールした。面談で話した。
- 「聞いてもらえなかった」とは？→ 自分の意見を取り入れてくれなかった？
話を遮られた？
- 「きっと（今後も）聞いてもらえない」？→ 未来の話。自己成就予言！
- 過去に**例外**は一度もなかった？

3-4. 認知のクセを上手に活かすコツ④

- 目的：自尊心を育む

④ ありのままを受け入れる

自分自身に対して、肯定的なあるいは否定的な態度をもつ (Rosenberg, 1979)。自分の良いところも良くないところも知っていて、自分には何らかの意味で価値があると自身を尊重すること。



分かってないこともある。
未熟なところもある。
(イヤだけど) 怒られること
もあるし、ミスすること
もある。腹が立つことも
ある。



だからって、ダメじゃない。
今はできないこともあるし、
できることもある。
できないこと、未熟な部分は
これから変えていけばいい。
のびしろ。

**自分を甘やかすのではなく、
大切に扱う**

3-4. 認知のクセを上手に活かすコツ④

• 自分を大切に扱うとは？

- 優越感、プライドが高い、傲慢、自信家。
- 人よりも優れている。
- どんなときもポジティブ。

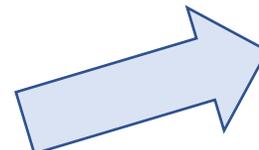


自分の良いところを知る



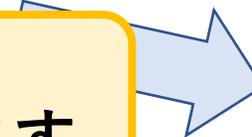
自己否定からのメンタルヘルス不調を防ぐ

自分の良くないところを知る



自己成長

自分を大切に扱う
= 自分のありのままを認め、励ます



他者への寛容さ



本日の話題

1. コミュニケーションの基盤と役割期待
2. 期待の裏側にある認知のクセ
3. 認知のクセを上手に活かす
4. 伝えるためのコミュニケーション
5. まとめ

4-1. 「伝える」ためのコミュニケーション①

① 相手の意向を確認する

自分の考え
(役割期待) を言う



相手の考え (役割期待) を
訊く・聞く・聴く

「第一子が生まれたばかりの同僚に対して」

子どもとの時間を持ってもらおう
残業しなくていい案件を任そう



Aさん



仕事を外された？
嫌がらせされている？
必要とされていない？



Bさん

4-1. 「伝える」ためのコミュニケーション①

① 相手の意向を確認する

自分の考え
(役割期待) を言う



相手の考え (役割期待) を
訊く・聞く・聴く

「第一子が生まれたばかりで、子育ても大変だ。子育てでもあるから、しばらくサポートあった方がいいかなと思うんだけど、実際のところどう？」

彼はどんな風に働きたいのかな？



「1」の戦力

役割期待の一致

いざというときの
サポート



ありがとう。今のところは、大丈夫。何かのときにはお願いするかもしれない。そのときはよろしく。

4-2. 「伝える」ためのコミュニケーション②

② 具体的な言葉を使う

- 抽象的な言葉はすれ違いを生みやすい
- できるだけ、具体的に、または共通する言葉を使う

やる気が
ある・ない？

お昼は何時
から？

みんな？

社会人
らしい？

しっかり？

ちゃんと？

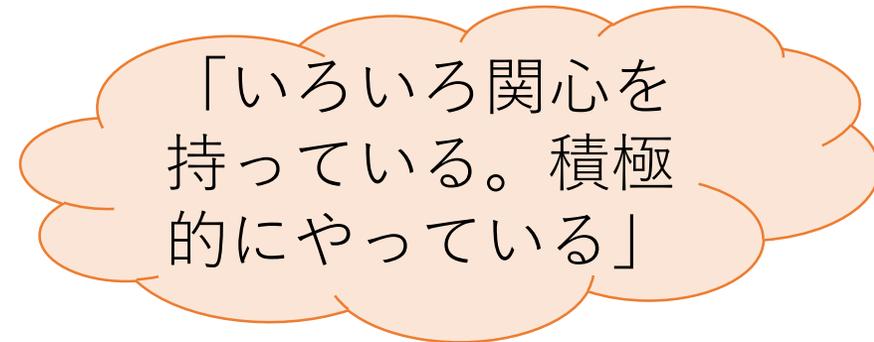
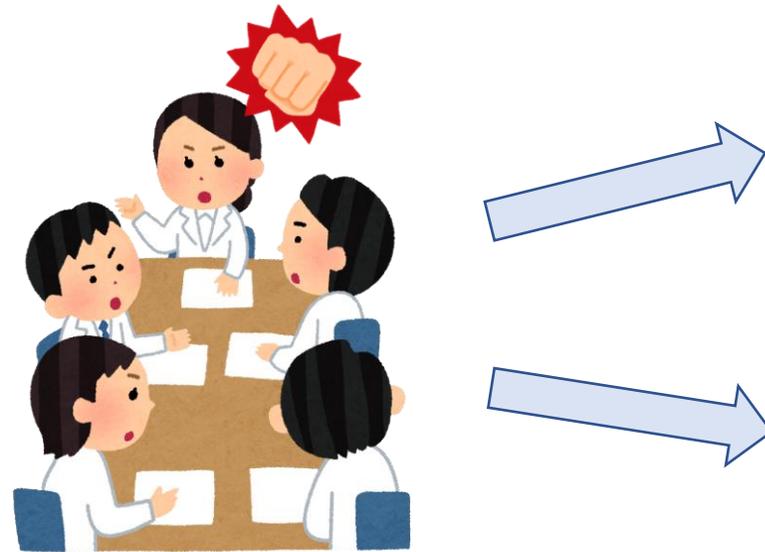
しばらく？



4-2. 「伝える」ためのコミュニケーション②

② 具体的な言葉を使う

- 抽象的な言葉はすれ違いを生みやすい
- できるだけ、具体的、または共通する言葉を使う



会議の場では、他の人の意見には賛成だけでなく反対意見も積極的に言うようにしていた

**人によって
基準が違う**

4-3. 「伝える」ためのコミュニケーション③

③ コミュニケーションのゴールを意識する

- 相手を打ち負かす・自分の正しさを証明する
 - それぞれに「正しさ」がある → 事情を知る努力
- 対話の放棄「それってあなたの……」
 - 関係を持たないという選択をしている
- 相手に嫌われないこと
 - 回りくどい言い方になり、伝わらない
 - 深刻な話のとき、笑顔は潤滑油にならない

攻撃的

受動的攻撃

非主張的

- どうしてもらいたいのか（役割期待）を相手に伝えて、お互いの落としどころを見つける

4-3. 「伝える」ためのコミュニケーション③

③ コミュニケーションのゴールを意識する

- 相手に求める役割期待を伝える

どうしてももらいたいか
(役割期待) を書き出す



読み返す
(音読)

客観性
主張的

- 「**言わない**」という選択をすることもアリ！
- 相手との関係性によって、どこまでしてもらおうかの「譲れないライン」は変えて良い
- **相手には「しない」「受け取らない」権利**がある
- お互いの譲れないラインを確認し、役割期待のズレを微調整することが必要

4-4. 課題の切り分け

- コミュニケーションを上手にとる ≠ 相手の機嫌を良くする
- 他人を変えることは難しい → 自分を労わる方が先決
- 気持ちがある程度落ち着いたら、役割期待の微調整へ
- 相手の感情・パーソナリティ < 行動に着目する

**その人の感情はその人のもの
= 自分の課題/相手の課題を切り分ける**

※ 必要以上に背負い込まない



本日の話題

1. コミュニケーションの基盤と役割期待
2. 期待の裏側にある認知のクセ
3. 認知のクセを上手に活かす
4. 伝えるためのコミュニケーション
5. まとめ

5. まとめ

- 業務を円滑に進めるコミュニケーション = 役割期待のズレの微調整
- 役割期待には「**認知のクセ**」が隠れている
 - ネガティブ感情は認知のクセが極端なときに出るサイン
 - 理由探して、多角的な視点を手に入れる
 - 事実と主観を切り分けて、勝手な物語に振り回されない
- 伝える = 自分の考えを言う + **相手の考えを訊く/聞く/聴く**
- 伝えるときは**具体的な共通言語**を使う
- コミュニケーションの**ゴール**はどこ？
 - **コミュニケーションは、伝わらないことが大前提**
 - **自分を労わり、落ち着いた気持ちになれる時間を持つこと**