

自分の気持ちを 相手に響かせる方法と こころのケア



虹の森クリニック
niji no mori clinic

坂野 真理





今回のご依頼

Q. 中央会の会員は経営者の方が多く、自己主張を得意とした方が多いので、どちらかという人話に耳を傾けることが苦手な人が多い印象です。

そこで相手に自分の気持ちをうまく伝える方法があれば教えてください。

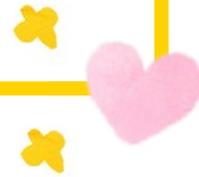


本日の内容

- 1 . リーダーの共感力とは？
- 2 . 感情を理解する
- 3 . 傾聴
- 4 . 非言語的なコミュニケーション
- 5 . こころのケア



リーダーの共感力とは？





リーダーシップに関する研究

(メタ解析、Hoch et al, 2018)

どのタイプのリーダーシップがもっとも有効でしょう？

トランスフォーメーション型（変革型）・リーダーシップ

- ・ 時代の変化に合わせて、チームが目的を達成できるように明確なビジョンを持つ
- ・ 変化を確実に実行できるようチームのモチベーションを高める

エシカル（倫理的）・リーダーシップ

- ・ 個人の価値観を尊重しながらも、モラルに基づいた判断や行動を行う
- ・ リーダーが率先して誠実さ、公正さ、公益性を重視した行動などの手本となる

オーセンティック（真の）・リーダーシップ

- ・ 自分自身に対する自覚があり、誰から見てもオープンで透明性がある行動をとる
- ・ リーダーの下ではチームが自然に自発的に動いてしまうようなリーダーシップ

サーバント（奉仕型）・リーダーシップ

- ・ まずチームの一人一人の人生が豊かになることを目指す
- ・ その後、チームのメンバーのニーズに基づいて相手を導く



次の項目について評価してください。

1（まったくそうではない）～5（いつもそうだ）

| 質問 | スコア |
|--|-----|
| 1.私は、たいていの場合なぜ自分がそんな気持ちになるのかがわかる。 | |
| 2.私は、自分の気持ちを良く理解できる。 | |
| 3.私は、自分の感じていることがよく分かっている。 | |
| 4.私は、いつも自分の気分がよいかどうか分かっている。 | |
| 5.私は、友人の行動をみれば、その友人の気持ちがわかる。 | |
| 6.私は、他人を観察して、その人の気持ちをわかろうとしている。 | |
| 7.私は、他人の気持ちや感情に対して敏感である。 | |
| 8.私は、周りの人たちの気持ちを良く理解している。 | |
| 9.私は、いつも自分の目標を立て、それを達成するために全力を尽くす。 | |
| 10.私は、いつも自分が有能な人間であると自分に言い聞かせている。 | |
| 11.私は、いつも自分でやる気を高めようとする人間である。 | |
| 12.私は、いつも自分を励まして、全力で尽くせるようにしている。 | |
| 13.私は、自分の感情の高まりをおさえられるので、難しい課題であってもそれらをうまく処理できている。 | |
| 14.私は、自分の気持ちをコントロールするのがとても得意である。 | |
| 15.私は、腹が立ったときでもすぐに落ち着きを取り戻すことができる。 | |
| 16.私は、自分の気持ちをうまくコントロールできている | |



共感力（EI）の4つの要素

(J-WLEISより改変: Toyota&Yamamoto, 2011)

各自採点して
いただく

Q1~4

点

自己理解

- 自分の気持ちを知っているか

向上心

- 自分の気持ちを役立たせているか

Q9~12

点

Q13~16

点

感情コントロール

- 自分の気持ちを調節できているか

他者理解

- 他者の気持ちを知っているか

Q5~8

点



共感力

Emotional Intelligence (EI)

(メタ解析、Miao et al, 2016, 2017, 2018)

リーダーのEI

- 部下の仕事の満足度
- 部下の仕事の継続性
- チーム全体の成果

従業員のEI

- 仕事の満足度
- 組織への貢献度
- 仕事の成果



人の話を聞く



双方向のコミュニケーション 傾聴ロールプレイ

最近、仕事にやる気がおきないんです。
時々、もう何もかも嫌になってこのまま
仕事やめようかなと・・・。



アクティブリスニング (積極的な傾聴)

関心を保つ！

- 視線を**適度**に合わせる
- **表情**を伴わせて聞く
- **ジェスチャー**（うなずきなど）



アクティブリスニング (積極的な傾聴)

思い込みや先入観を避ける！

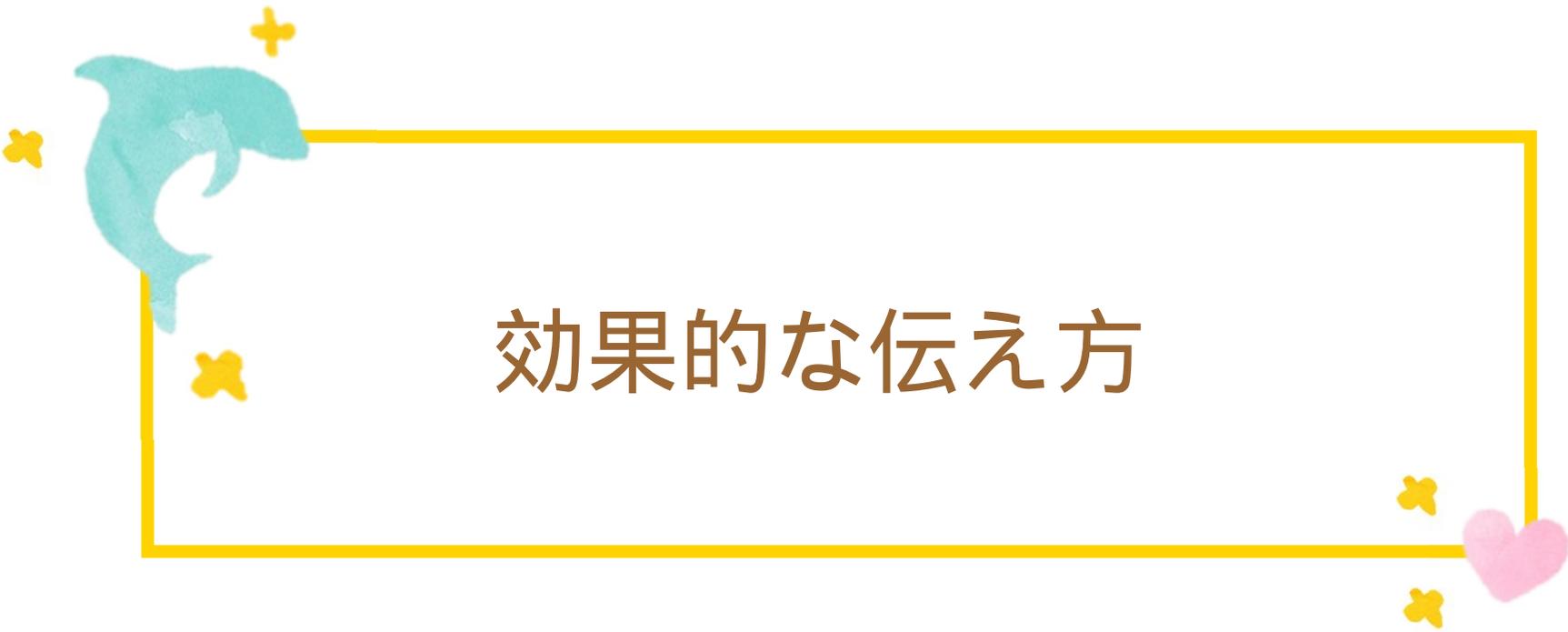
- ✓ **だいたいいつも**この人がトラブルなんだよな・・・
- ✓ 私の経験では、こういう時は**絶対にこうなる**
- ✓ 私だったら、こういう気持ちになるから、**あの人もそうに違いない**



アクティブリスニング (積極的な傾聴)

オウム返し、言い直し、質問

- ・ 言葉をそのまま**繰り返す**
- ・ 言葉を**言い直して**返す
- ・ 状況を理解するための**質問**をする



効果的な伝え方



非言語的なニュアンスの 読み取りの苦手なタイプの方

- 言葉を文字通りに受け取り、その場の雰囲気に合わせてニュアンスが読み取れない
- 冗談が通じない
- 皮肉、イヤミが理解しづらい
- 非言語的な表情（例えば笑顔）を間違った意味に解釈してしまう
- 自分の意図とは関係なく相手に間違ったニュアンスを伝えてしまい、相手の気分を損ねてしまう

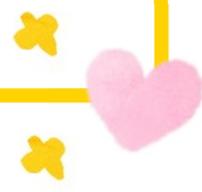


非言語的なニュアンスが 伝わりにくい場合の対応

具体的に明確に言葉にして伝える！

例

- 「今のは冗談で言ったことですよ」
- 「今笑ったのは、バカにして笑ったわけではなくて、おもしろいなと思ったからですよ」
- 「私はあなたにこうしてほしいと思っています」
- 「今のお話だとこういう意味だと思いましたが、あっていますか？」



感情を理解する



この人はどんな気もちでしょう？





この人はどんな気もちでしょう？



22才、大学生

家族：両親、妹（17才）

これまで優秀な成績をおさめてきた。
今日は卒業時の成績判定につながるもっとも大きな試験を控えている。

試験の日の朝撮影。



この人はどんな気もちでしょう？



25才、会社員

家族：夫、長男（2才）

夫が3日間、夜2時に泥酔して帰宅。昨夜は帰宅時に口論したため、あまり寝られていない。

そのまま朝を迎えたときに撮影。



メンタライジング

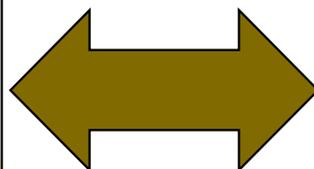


自分にも他に何か
できたことがあったかも

誰も悪口は言っていないかも
しれない

人は変わるかもしれない

あの人は
何か悩んでいるかもしれない



うまくいかなかったのは
あいつのせいだ

絶対にあいつが
悪口を言ったに違いない

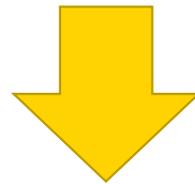
どうせあの人は
そういう風にしか
考えられない

あの人は気が強くて
冷たいタイプに違いない



メンタライジング

自分または他人の感情を適切に想像し、
その人の行動を理解しようとするこころの働き



相手の気持ちを理解する度合いは
常に変化しています。

いつも**自分の状態**を意識しながら
相手も変化することを意識しましょう！



自分のこころのケア



エクササイズ

呼吸をしましょう

3秒吸って
5秒吐く



マインドフルネス

自分の内面や外界で
今起きていることに注目すること

例

- ・自分の体と感覚に注意を向ける
- ・自分の気持ちや頭に浮かぶ思考に注意を向ける
- ・今この瞬間の自分に起きていることに気づく



職場のマインドフルネスの効果

(メタ解析、Mesmer-Magnus et al, 2017,
Virgili et al, 2015, Heckenberg et al, 2018)

自己肯定感
の向上

ストレスを感じ
ることが少
ない

情緒のコン
トロールが
できる

不安や抑うつ、
ネガティブ思考
の軽減

仕事の満足
度が高い

仕事の
パフォーマンス
が高い

職場の人間
関係が良好

燃え尽き症候群
や退職率が低い



本日のまとめ

- ・ 従業員にまず配慮するタイプのリーダーシップが、仕事の効果をあげている。
- ・ 共感力が、ビジネスの結果に影響を与えている。
- ・ 相手の言葉に積極的に耳を傾けていることを態度や言葉で示そう。
- ・ 非言語的なニュアンスで伝えず、具体的に明確な言葉で伝えよう。
- ・ 人の気持ちの理解度は常に変化することを知ろう。
- ・ 自分のこころのケア：自分の気持ちに気づき、自分に優しくなるう。



ありがとうございました。