

臨床研究（集学的）チームにおける適切なコミュニケーション

オーセンティック コミュニケーション

～共感的に聴き、率直に伝える～

レゾナントサイン
酒井 麻里



本講義の目的とゴール

[目的]

多種多様な専門性を持つスタッフが、
立場の違いやコンフリクトを乗り越えて協働するための、
率直で共感的なコミュニケーションを学ぶ

[ゴール]

- オーセンティック・コミュニケーションの考え方を理解する
- 4つの基本ステップを学び、共感的に聴き、率直に伝える方法を理解する



コミュニケーションとは

- 辞書：社会生活を営む人間の間で行われる知覚・感情・思考の伝達
- 語源：ラテン語 **communicare** (**共有する・分かち合う**)
 - ✓ 単純に、情報がA⇒Bへと移動することだけを意味するのではない
 - ✓ AとBで共有されてはじめて、コミュニケーションと言える

組織の3つのコンフリクト

S.ロビンズ著／高木晴夫訳「組織行動のマネジメント」ダイヤモンド社より

タスク（課題）

仕事・課題の内容や目標達成に対する考え方の違いによるコンフリクト

何をどこまで



プロセス（過程）

仕事の進め方や裁量権限の考え方の違いによるコンフリクト

どのように



感情

好き嫌いなど人間関係の中の感情的な対立や緊張によるコンフリクト

非合理



生産的

非生産的

チームの成果に影響する心理的安全性

心理的安全性の低い職場

- 4つの不安
無知への不安・無能への不安
否定への不安・邪魔への不安
- 知らないと言えない、相談しない
- ミスを隠す、自分の考えを言わない
- 助けを求められない、妥協する
- 率直に言えない

心理的安全性の高い職場

- 前向きな文化
話しやすい、助け合う、挑戦する、
新奇歓迎
- ネガティブなことも率直に話す
- 相談する／される、チームの成果
- 機会をつくる／与える
- 失敗を歓迎する
- 個性を尊重、常識に固執しない

チームのパフォーマンスに大きな影響のある心理的安全性は、
率直でありながら、安心できるコミュニケーションが土台にある

著者エイミー・C・エドモドソン「恐れのない組織 心理的安全性が学習・イノベーション・成長をもたらす」出版社:英治出版



NVCの理論をベースにした オーセンティック・コミュニケーション

「最も深いところでは、お互いが大切にしたいことは普遍的で、理解し合える」という前提に基づく

NVC = **N**onviolent **C**ommunication

- 本質的な相互理解
- お互いを大切にしている協働

カギとなるのは
言葉の使い方



マーシャル・B・ローゼンバーグ

アメリカの心理学者、調停者、著作家、教育者。

NVCの提唱者であり、国際的な平和推進組織CNVCの設立者。

カール・ロジャースの下で研究し、1961年に臨床心理学の博士号を取得する。

マーシャル・B・ローゼンバーグの著書

「NVC 人と人との関係にいのちを吹き込む法 新版」 出版社:日本経済新聞出版 「わかりあえない」を超える 出版社:海土の風出版

わかり合えなさは、どこからくるのか？

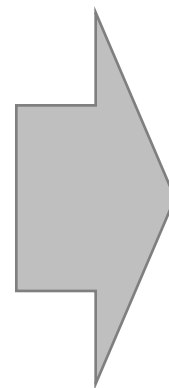
WHATとHOWにだけこだわると、わかり合えない

手段・方法

正しい VS 間違っている
良い VS 悪い
Win or Lose

WHAT・HOW

明確で正しく、
論理的なコミュニケーション



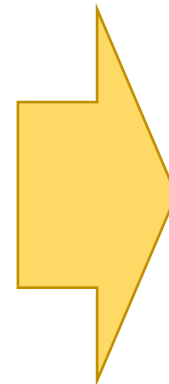
思いやりが失われ
分断を生む可能性のある
コミュニケーション

意図・動機 (ニーズ)

何を大切にしたいのか
どちらも大切(自分も相手も)
Win - Win (どちらも納得)

WHY

率直で共感的、
オープンなコミュニケーション

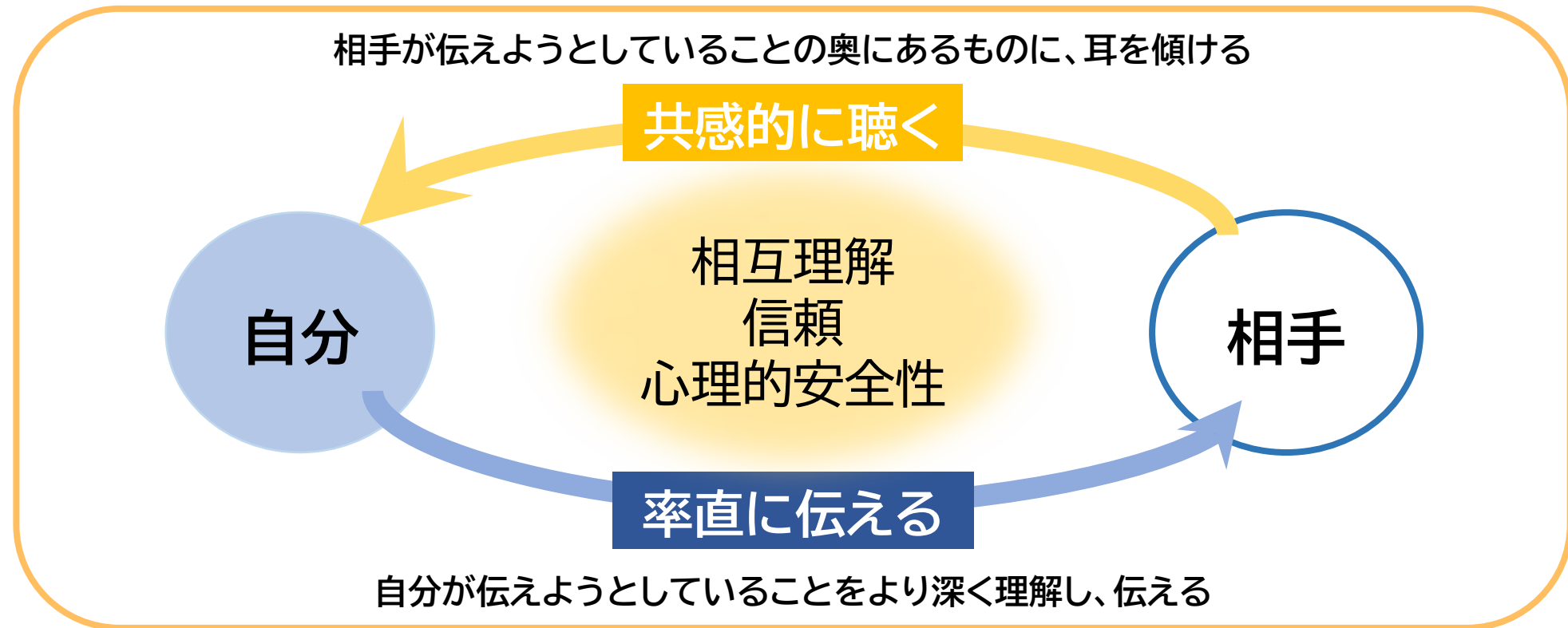


思いやりが生まれ
協働が育まれる
コミュニケーション
(非暴力)



オーセンティック・コミュニケーションとは

意図・動機(ニーズ)の深さで共感的に聴き、率直に伝えるコミュニケーション



オーセンティック・コミュニケーションの 4つの基本ステップ

ステップ1 共感的に聴く

ステップ2 自己共感

ステップ3 正直な自己開示

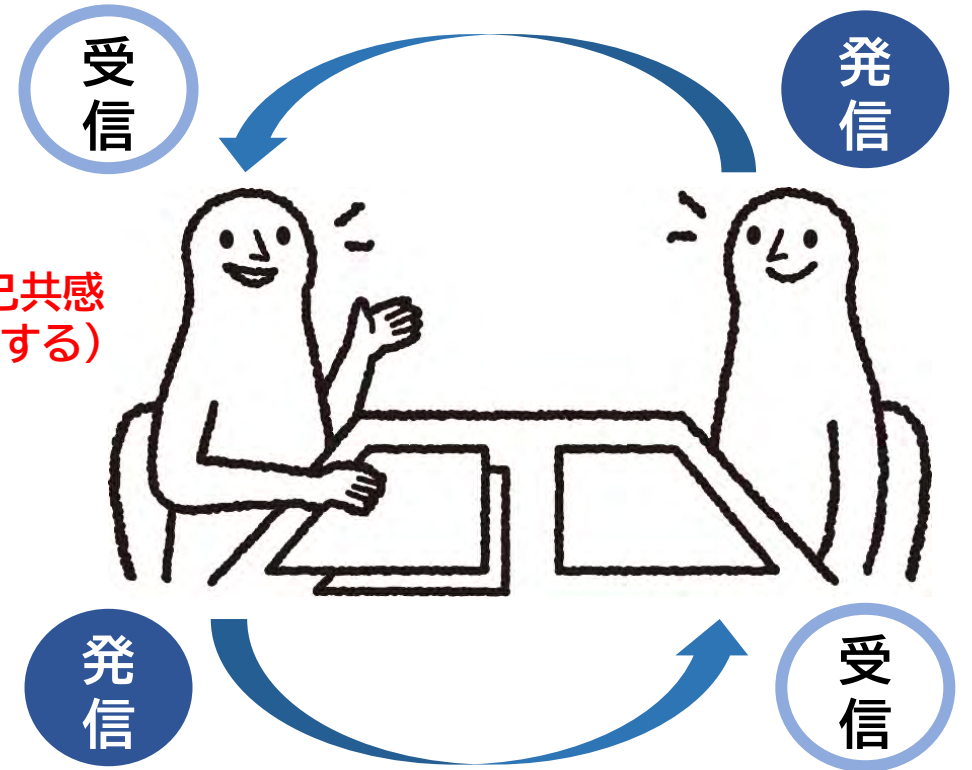
ステップ4 リクエスト

STEP1 共感的に聴く
(相手を理解する)

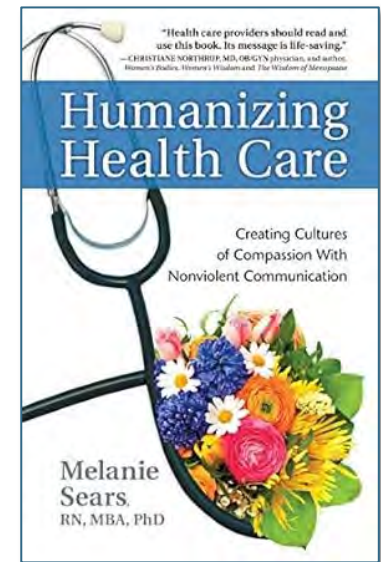
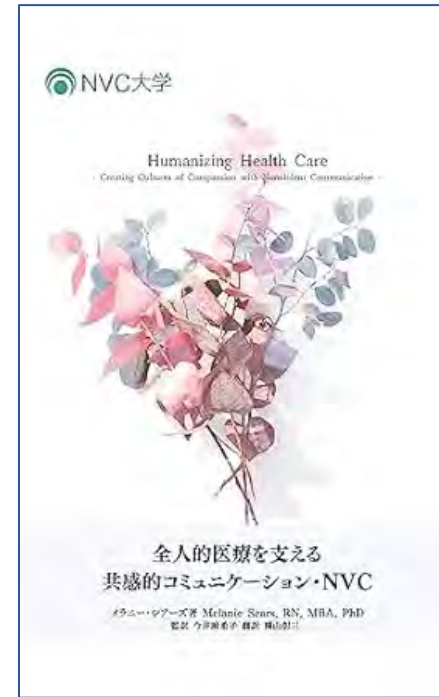
STEP2 自己共感
(自分を理解する)

STEP3
正直な自己開示

STEP4
リクエスト



参考文献



『NVC 人と人との関係にいのちを吹き込む法 新版』 マーシャル・B・ローゼンバーグ著（日本経済新聞出版）

『「わかりあえない」を超える』 マーシャル・B・ローゼンバーグ著（海土の風出版）

『全人的医療を支える共感的コミュニケーション・NVC』 メラニー・シアーズ著（NVC大学出版）