九州ルーテル学院大学 公開講座 「生活と仕事に役立つコミュニケーションスキル」

コミュニケーションは"才能"ではなく"生活技術"である

自分と相手の尊厳を守りながら、日常を整え、人間関係を良くする。

Human Relations & Communication Skills
Skills

仕組み　型　尊厳

本講座のねらい

コミュニケーションが上手くなる ＝ 「話し方」だけ

流暢に話す技術ではなく、関係性を築くための土台を学びます。

自分の感情と行動を整える技術である

相手を変えることよりも、自分の反応をコントロールします。

仕事も家庭も人間関係も、「少し楽になる」

完璧を目指すのではなく、日々の摩擦を減らしゆとりを生みます。

アドラー心理学の視点

「人生の悩みのすべては 人間関係である」

THEREFORE

コミュニケーションを整えることは、 人生の燃費を良くすること。

FRICTION
無駄な摩擦が減る

ENERGY
心のエネルギー節約

PART 01

やる気と行動の関係

気分に頼らない
「関係づくり」へ

KEYWORDS



Mindset
やる気と行動の関係



System
仕組み



Margin
ゆとり

やる気は“結果”であり“原因”ではない

? 多くの人は…

「やる気が出たらやろう」

待っていてもやる気はきません。これが行動できない原因です。

✓ 実際は「逆」

行動が先 → やる気は後

まず体を動かすと脳が刺激され、後からやる気がついてきます。

脳のスイッチ

小さく始めると脳が乗る

「作業興奮」により、側坐核が刺激され集中力が高まります。

習慣化のコツ

トリガー：いつやるか決める
最小単位：ハードルを下げる
記録：見える化する

現場への置き換え：挨拶と一言の“型”を先に置く

CURRENT / ISSUE

課題・現状

気分・感情依存

職員間の声かけが少ない
必要な連絡のみで、空気が重い

「雰囲気が良くなったら」待ち
受け身の姿勢で変化が起きない

日によってムラが出る
個人の気分に左右されてしまう

SOLUTION / ACTION

型での対応

仕組み・行動起点

時間と文言を決める
朝一番は必ず「目線」＋「一言」セット。

一言テンプレート
「おはようございます。
今日はooをお願いします」

ルーティン化の効果
行動を先にすることで脳が作業モードに入り
やる気が追従。

日常で使える“仕組み”3点セット

1



反射で返さない

（3秒待つ）

EXAMPLE

深呼吸をする または 相手の最後の言葉を心の中で復唱する

2



まず受け止める

（共感の一言）

EXAMPLE

「そう感じたんですね」「大変でしたね」 ※否定も肯定もしない

3



事実と提案

（解決へ向かう）

EXAMPLE

「事実はAです」「選べるのはBとCです。どちらにしますか？」

感情が良い日は優しくできるが、疲れている日は雑になる。だから「仕組み」でムラを減らす。

「ゆとり」＝ 時間だけではなく、以下の3つ

心の余白

焦りが減ることで
「選択肢」が見える

✓ 冷静さを取り戻す

2

期待の余白

相手が思い通りで
なくても崩れない

✓ 寛容さを持つ

関係の余白

過剰に踏み込まず
境界線を守る

✓ 依存を防ぐ

EFFECT 1
摩擦が減る

EFFECT 2
エネルギー節約

RESULT
ゆとりが生まれる

PART 02

コミュニケーション スキルの 基礎

技術は「型」で習得する。王道の基礎を誰でも使える形で学ぶ。

BASIC SKILLS



Listen
聴く技術



Tell
伝える技術



Regulate
感情の取り扱い

コミュニケーションとは何か

FUNDAMENTAL EQUATION

情報の交換 ＋ **関係の調整**

同じ言葉でも、関係性によって変わる

関係が良い

薬

相手の成長や癒やしになる

関係が悪い

刃物

相手を傷つけ、攻撃になる

関係を壊さずに、必要な情報を伝えること

相手が話しやすくなる構造をつくる

聴くとは？

✕ 単に「黙ること」ではない

✓ **構造をつくること**

相手が安心して話せる

「場」と「流れ」を用意する技術

Pro Tip: 沈黙の活用

沈黙は気まずい時間ではなく、「間（ま）」を作る技術です。相手が考えを整理する時間を尊重しましょう。

ACTION CHECKLIST

すぐ使える「聴く型」3点セット

Practice

① うなずき（反応）

NON-VERBAL

相手のリズムに合わせて、聞いているサインを送る

ACTION
目を見て、ゆっくり頷く

② 要約

VERBAL

話の区切りで内容を短くまとめる

「つまり～ですね」

③ 確認

VERBAL

自分の理解が合っているか相手に聞く

「～という理解で合っていますか？」

正しさより“通じるか”：PREPの型

Point 結論 P
最初に「言いたいこと」を一言で

Reason 理由 R
「なぜなら」で背景と目的を伝える

Example 具体例 E
イメージできる短い事例や数字

Point 結論（再） P
最後にもう一度、念押しで締める

Case: 職場の会議資料依頼

結論、明日の会議資料は本日17時までに共有をお願いします。

理由は、全員が事前に確認できると会議時間を短縮できるからです。

例えば前回は、事前共有があったおかげで質疑応答の時間が半分になりました。

なので、本日17時までの共有を改めてお願いします。

崩壊の原因は“内容”ではなく“感情”にある

GOLDEN RULE

「説明するな、まず整えろ」

整えてから話すと、言葉が「武器」にならない。

Do

RECOMMENDED

一時停止・深呼吸
「3分ルール」などで物理的に距離を取る。
脳のクールダウンを最優先する。

I（アイ）メッセージ
「私はこう感じた」と主語を自分にする。
相手を責めずに事実と感情を伝える。

タイムアウトの提案
「今は感情的になりそうなので、
1時間後に話しませんか？」と提案する。

VS

Don't

AVOID THIS

説教・人格評価
「あなたはいつもこうだ」「性格が悪い」
行動ではなく人格を攻撃してしまう。

原因追及合戦
「どっちが悪いか」「誰のせいか」
犯人探しは関係を悪化させるだけ。

感情的なメール送信
夜中に書いた感情的な長文メール。
送信ボタンを押す前に一晩寝かせる。

PART 03

バイスティックの7原則を 生活に取り入れる

人間関係の「土台」を作る

KEYWORDS



7 Principles

バイスティックの7原則



Daily Application

生活への翻訳



Foundation

人間関係の土台

なぜコミュニケーションスキルが重要か

良い人間関係を作るため

人間関係は人生の幸福度を大きく左右します。スキルはそのための道具です。

仕事の実務的なメリット

保育・教育・医療

保護者対応、同僚連携
事故予防・リスク管理

一般企業

報連相の円滑化
ミス削減、チーム安定

家庭の平和と個人の安定

家庭生活

夫婦関係、子育て
介護ストレスの軽減

学生・個人

対人不安の低減
自己肯定感の安定

専門原則を「日常の言葉」に翻訳する

01

個別化

INDIVIDUALIZATION

02

意図的な感情表出

PURPOSEFUL EXPRESSION OF FEELINGS

03

統制された情緒的関与

CONTROLLED EMOTIONAL INVOLVEMENT

04

受容

ACCEPTANCE

05

非審判的態度

NON-JUDGMENTAL ATTITUDE

06

自己決定

SELF-DETERMINATION

07

秘密保持

CONFIDENTIALITY

生活への翻訳： 本来は援助職の原則ですが、日常に取り入れることで「品格ある関係づくり」が可能になります。

原則1〜3：関係づくりの「基本姿勢」

1

個別化

「普通はこう」ではなく
「この人はどうか」を見る

例：同じ注意でも響き方が違う

2

意図的な感情表出

感情は悪者ではない
丁寧な言葉で関係を守る

例：「困っています」と伝える

3

統制された情緒的関与

共感しつつ巻き込まれない
「優しさ」＋「距離感」

P：支援職・介護で必須

IMPACT 1
相手の尊厳を守る

IMPACT 2
自分も消耗しない

RESULT
品格ある関係づくり

7原則の要点（後半）

④ 受容（Acceptance）：賛成ではなく、存在を否定しない

「そう感じたのですね」と一度受け止めることは、最強の鎮火ワードになります。

⑤ 非審判的態度（Non-judgmental）：善悪で裁かず、理解を優先する

人は裁かれると心を閉じ、理解されると開きます。「正しいか」より「なぜか」を見ます。

⑥ 自己決定（Self-determination）：相手に選ばせる

本人が決めたことは継続します。指示ではなく「選択肢の提示」を行いましょう。

⑦ 秘密保持（Confidentiality）：信頼は情報管理で決まる

「ここだけの話」は存在しません。口の堅さが安心感と信頼の土台です。

毎日回すミニ合言葉とサイクル

今日の合言葉

裁かず、 受け止め、 選択を渡し、 守秘する

- 感情は丁寧に言葉にする
- 巻き込まれない距離感を保つ



1日の使い方サイクル

朝 Morning

- 3秒待つ
- 受け止めの一言

昼 Daytime

- PREPで依頼
  結論→理由→例

夜 Night

- 感情を手放す
  「頑張った」

ゆとりの3側面とつくり方

余白は贅沢ではなく、良い関係性と成果を生むための条件



Well-being（幸福感）

心理的ゆとり感：経済的・時間的ゆとり以上に、幸福度と強い相関がある。

認知リソース：心に余裕がないと視野が狭くなり、適切な判断ができなくなる。

ゆとりをつくる実践メソッド

1. **時間のゆとり（バッファ）**
   予定の間に必ず「30%の余白」を。移動は「+10分」で設計。
2. **経済のゆとり（意思決定）**
   固定費を見直し、日常の小さな決断疲れを減らす仕組みを。
3. **心理のゆとり（無音時間）**
   1日1回、スマホ通知を切る「無音タイム」や感情の書き出し。
4. **「やらないこと」を決める**
   余白には引き算が必要。優先度の低いタスクは手放す勇気を。

今日から使えるミニテクニック集

現場ですぐに実践できる具体的な7つのツール

伝える・表現する技術

Iメッセージ 基本

主語を「私」にして伝える。
「（私は）〜と感じる。なぜなら〜。だから〜してほしい」

PREP法 ビジネス

結論(Point)→理由(Reason)→具体例(Example)→結論(Point)の順で、1分で要点を伝える。

報連相の品質向上

「目的・現状・影響・選択肢・依頼事項」の5点を明確にし、相手の判断コストを下げる。

アサーティブDESC法 折衝

客観的描写(Describe)→感情表現(Express)→具体的提案(Specify)→結果の提示(Consequences)で交渉。

聴く・深める・対話する技術

NVC（非暴力コミュニケーション） 共感

評価を交えず「観察」し、湧き上がる「感情」と奥にある「ニーズ」を捉え、具体的な行動を「リクエスト」する。

質問の型（TED / スケーリング）

TED: 教えて(Tell)、説明して(Explain)、描写して(Describe)
スケーリング: 「今の状態を10点満点だと何点？」

聴く姿勢の3点セット 基本

1.適切な相づち 2.相手の言葉の要約・繰り返し 3.理解が合っているかの確認。「聴いている」サインを送る。

Point: 全てをやる必要はありません。まずは「これならできそう」という1つを選んで、明日試してみましょう。

まとめと明日からの3アクション

本日の学びを整理し、実践への一歩を踏み出す

Key Takeaways（要点）

基礎は「傾聴・伝達・質問」の質 信頼関係の土台となります。まずは相手の文脈を受け取ることから。

やる気は“行動のあと”に生まれる 動機を待たずに、まず2分動いてみることで脳のスイッチが入ります。

7原則を“日常言葉”に翻訳する 専門用語ではなく「この人の事情は？（個別化）」などの問いかけとして使いましょう。

ゆとりは成果と関係性の土台 余白（バッファ）を設計することで、精神的な余裕と良い判断が生まれます。

明日からの3アクション

1 朝イチに「2分だけ」着手する

気が重いタスクほど、最初の2分だけ手を付けてみてください。行動のハードルを下げましょう。

2 会話の前に「3呼吸＋メモ」

大事な会話の前には、一呼吸置いて「何を伝えるか」をメモ書きし、ゆとりを作ります。

3 7原則から1つ選び「意図的」に使う

例えば今週は「受容」の週。意識的に否定せず話を聴く時間を作ってみてください。

ご清聴ありがとうございました

参考・出典とご案内

主要参考文献・出典

バイスティックの7原則

Felix P. Biestek, "The Casework Relationship", 1957. （邦訳『ケースワークの原則』）、保育ソーシャルワークのフロンティア、晃洋書房、2017年　対人援助における信頼関係構築の基本原則として参照。

動機づけ心理学・行動科学

レオン・フェスティンガー「認知的不協和理論」、エミール・クレペリン「作業興奮」等の古典的心理学理論を行動アプローチの基礎として参照。

コミュニケーション

永野典詞・岸本元気「保育士・幼稚園教諭のための保護者支援~保育ソーシャルワークで学ぶ相談支援【新版】2016年。」

ゆとりとWell-being

第一生命経済研究所「精神的ゆとり感と幸福度」、日本心理学会における関連研究抄録等を参照し、生活の質の向上に関する知見を整理。