

コミュニケーション講座 #04

そういうことじゃないんだけど...

～相手の気持ちが分からぬ問題～



今日の学び：共感力



休憩室にて



同僚（山田）

最近、仕事がうまくいかなくて…

クライアントからの要望も増えて、正直しんどいんだよね…

後輩（鈴木）

じゃあ、タスク管理ツールを使ったらどうですか？
僕これ使ってるんですけど、めっちゃ便利ですよ！



同僚（山田）

…うん…（そういうことじゃないんだけど…）



後輩（鈴木）

あと、朝早く来て作業するとはかどりますよ！
僕なんか毎日**6時**起きですから！



同僚（山田）

あ、なんだ...

(私の話、全然聞いてない...)



後輩（鈴木）

大丈夫ですよ！**頑張ればなんとかなりますって！**



同僚（山田）

…うん、ありがとう...

(もういいや...)



鈴木くんの問題点

✗ 鈴木くんがやったこと

- いきなり解決策を提示
- 自分の成功談を語る
- 「大丈夫」「頑張れ」で片付ける
- 相手の気持ちをスルー

💭 山田さんが欲しかったもの

- 話を聞いてほしい
- 気持ちをわかってほしい
- 「つらいね」と言ってほしい
- 一緒に考えてほしい



相談は「解決してほしい」より「聞いてほしい」が多い！



「共感」ってなに？

共感 (Empathy) とは

相手の感情を理解し、それを受け止めること。

「同情」との違い：

- ・同情 = 「かわいそう」（上から目線）
- ・共感 = 「つらいよね」（同じ目線）



怒り

の裏には「悲しみ」



不安

の裏には「期待」



悲しみ

の裏には「願い」



共感の3ステップ

①

聴く

最後まで聴く
(解決策は後!)

②

受け止める

気持ちを言葉にする
「～って感じてるんだね」

③

寄り添う

味方でいることを伝える
「話してくれてありがとう」



アドバイスは「相手が求めたとき」だけ！いきなりはNG



鈴木くん、リベンジ！



同僚（山田）

最近、仕事がうまくいかなくて…

後輩（鈴木）

そうなんですか…何があったんですか？



同僚（山田）

クライアントからの要望がどんどん増えて、
全然追いつかないんだよね…

後輩（鈴木）

それは大変ですね...

要望が増え続けるのって、終わりが見えなくてしんどいですよね。



同僚（山田）

そうなの！わかってくれる？

なんか、頑張っても頑張っても終わらない感じで...

後輩（鈴木）

うんうん...話してくれてありがとうございます。

僕にできることあったら言ってくださいね。



同僚（山田）

ありがとう...聞いてもらえてちょっと楽になった。

共感フレーズ集

「それは大変でしたね」

「つらかったですよね」

「そう感じるの、わかります」

「それはモヤモヤしますね」

「話してくれてありがとう」

「味方だからね」

避けたい言葉

「でも」「だって」

「そんなことで？」

「もっと頑張れば」

「私なんてもっと...」

意識したい姿勢

まず聴く

感情を言葉にする

アドバイスは後で

味方でいることを伝える



今日の学び：共感力

相談は「解決」より「理解」を求めている
まず気持ちを受け止める

①

聴く
解決策は後

②

受け止める
「つらいよね」

③

寄り添う
「味方だよ」

 To Be Continued...

次回予告

「なんできかないの？」
～ 言い方ひとつで関係が壊れる問題～



先輩 (田中)

鈴木くん、このミス**3回目**だよね？

後輩 (鈴木)

す、すみません... (怖い...)

