

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…）



同僚（山田）

あ、そなた... (私の話、全然聞いてない...)



同僚（山田）

...うん、ありがとう... (もういいや...)

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！



後輩（鈴木）

大丈夫ですよ！ 頑張ればなんとかなりますって！



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

聞く
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…



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）

そうなんですか… 何があったんですか？



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

「なんでできないの？」～ 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…）

