

安定化ワークブック 4
効果的なコミュニケーション：
役に立つやりとりを学ぶ



はじめに

このワークブックでは、効果的なコミュニケーションについて学ぶことができます。

効果的なコミュニケーションは、次のようなことに役立ちます：

- 他者から自分の望むことや必要なことを上手に引き出す
- 交渉を通して、してほしいことを他人がしてくれやすくなる
- 自分の意見を真剣に受け止めてもらう
- いやな要求を適切に断る

自分が求めていることや、他人にしてほしいことを伝えるのは難しいことです。特に、過去につらい経験やつらい人間関係があると、他人とうまくコミュニケーションすることが難しくなる場合があります。

例えば、幼少期にいじめられた経験のある人は、人間関係において従順になり、他人から否定的な扱いを受けたり罰を受けたりすることを恐れて、自分の望むことを口に出そうとしなくなることがあります。同じような経験でも、怒りや攻撃性で相手を怖がらせて言うことを聞かせることを学んだことで、他人に対して支配的で攻撃的なやり方を取り入れることもあります。

どちらのやり方でも、他者から自分の望むものや必要なものを得たり、健全な人間関係を維持したり、あるいは自分自身を肯定的に感じたりすることは難しいでしょう。

効果的なコミュニケーションとは、他者が好意的な反応を示すように、自分の希望や目標、意見を主張できることである。

つまり、人間関係において互いに対等なパートナーとなり、自分の目標が達成される可能性を最大限に高めると同時に、人間関係や自尊心を損なわないようにするようなコミュニケーションが可能であるということです。



DEAR MAN

DEAR MAN (DBT：弁証法的行動療法、と呼ばれるセラピーから開発されました)は、私たちが何か欲しかったり、断る必要があったり、立場を維持したり、目標を達成したりするとき、できるだけ**効果的な**コミュニケーションを取るためのスキルを思い出す方法です。DEAR MANの頭文字は以下の通りです。

① Describe	説明する
② Express	表現する
③ Assert	主張する
④ Reinforce	強化する
⑤ (Stay)Mindful	マインドフルな状態にいる
⑥ Appear confident	自信があるように見せる
⑦ Negotiate	交渉する

① Describe 説明する

現在の状況を事実に基づいて説明します。自分が何を論点としているのかを正確に相手に伝えます。批判的な言い方は避けましょう。客観的であるように努めます。

事実をそのまま説明をすることには良い点があります。

- ・ あなたが取り上げたい問題に相手を集中させることができます。
- ・ あなたと相手が状況に同意した状態から対話を始めることができます。
- ・ 相手が基本的な事実に同意しない場合、あなたの言いたいことがうまく受け入れられないかもしれないという心の準備をすることができます。

例：

「6時までに帰ると言ったのに、11時まで帰ってこなかったね」

「この1週間の間に、私のシャンプーとリンスを3回借りて返していませんね」

「会うたびに私の服装を批判しますよね」

「台所に洗い物がたくさんあるよね」

「ポケットティッシュをあげたのは今週3回目だけど、一個も返してきていないね」

② Express 表現する

その状況について自分がどう感じているか、どのような思っているのかを、はっきりと表現します。相手があなたの心を読むことを期待したり、相手があなたの気持ちを知っていると勝手にしてはいけません。

状況に対する個人的な感じ方や考え方を共有することで、相手はあなたがその状況に何を求めているのか、何があなたにとって重要なのかを理解しやすくなります。そんなことを伝えては、自分がとても弱い存在のように思えてしまうことがあるかもしれませんが、相手があなたの気持ちを理解しやすくなるということは大きなメリットです。

伝える時は、「あなたは～すべき」よりは「わたしは～してほしい」、「あなたは～すべきではない」よりは「わたしは～してほしくない」という言い方をするのがおすすめです。

例：

「あなたの帰りが遅いと、わたしはとても心配になるんだよ」

「あなたに良いように使われているようで、悲しいです」

「批判されると私は傷つくし、悲しくなるんだよ」

「私が家中の洗濯物をきれいにすると思われているようで、私はイライラするの」

③ Assert 主張する

自分の要望を伝えたり、はっきりと「無理です」と言ったりして、自己主張しましょう。相手に自分の望みはきっとわかっているはずだ、と思込まないでください。あなたが伝えなければ、他人はあなたの心を読むことはできません。相手が“どうすべきか”を伝える必要はありません。はっきりと、簡潔に、自信を持って伝えましょう。

例：

「遅くなる時は、電話をしてくれると助かる」

「シャンプーとリンスは使ったその日に返してほしい」

「私の服装を批判するのをやめてほしいです」

「台所で皿洗いをするとき、あなたにも分担してほしい」

「週に1度、私があげたポケットティッシュを同じ個数だけ返してほしい」

④ Reinforce 強化する

あらかじめ、相手があなたの望みやニーズをかなえることのプラスの効果の説明して、相手の利益を明確にします。必要であれば、あなたの望みやニーズがかなわない場合のマイナスの結果についても明確にします。相手の視点に立ったり、相手の動機について考えたりしてみましよう。また、相手があなたの望みをかなえてくれた場合、逆に何かをしてあげることが提案することもできます。最低限、相手があなたの要求に応じて何かをした後は感謝を示しましよう。あなたがしたいことと相手が欲しいものをセットにすることで、相手が同意する可能性が上がります。

例：

「そうしてくれたら、私はとてもホッとして、一緒に暮らしやすくなる」

「そうしてくれたら、これからも毎週会える」

「これをしてくれたら、家の雰囲気が良くなると思う」

⑤ (Stay)Mindful マインドフルな状態にいる

達成したいゴールに集中し続けるようにしましよう。自分の立場を維持して、ぶれない態度をとり、話題をそらさないようにします。このために使える便利なテクニックが2つあります。

1. **“壊れたレコード”**：何度でも何度でも同じように尋ねたり、「無理です」と言ったり、意見を述べたりすることです。同じことを何度も繰り返します。声のトーンはソフトなまま、粘り強く自分の立場を維持します。
2. **“攻撃は無視”**：相手が攻撃してきたり、脅したり、話をそらそうとしたりしたら、無視します。攻撃には応じません。気をそらすようなことには取り合いません。ただ自分の主張を続けます。攻撃に応じると、自分の目的を見失うことが多く、そうすると相手に会話の主導権を握られてしまいます。

⑥ Appear confident 自信があるように見せる

有能で力があるように見せましょう。自信に満ちた声のトーンと身のこなしで、しっかりと目を合わせます。そうすると相手は、あなたの要求は尊重すべきものであると考えるようになります。言いよどんだり、小声で話したり、床を見つめたり、後ずさったりしないようにします。”よくわかりません ”とは言わないようにしましょう。

難しい会話の最中に緊張したり恐怖を感じたりすることは、まったく自然なことです。このスキルは、「自信を持つ」ことではなく、「自信があるように“見せる”」ということです。

⑦ Negotiate 交渉する

欲しいものを得るために、何かを与えましょう。問題に対する他の解決策を提案しましょう。「嫌だ」とはっきりと伝えつつ、何か別のことや別の方法で問題を解決するような案を出してみるのも一つです。

例：

「遅刻しそうだと思ったら、メールを送ってくれるというのはどう？」

逆転の発想をしたり、問題を相手に突き返したり、解決策を尋ねたりすることも有効です。例えば

「どうしたらいいと思う？このままじゃ私はずっと心配し続けてしまうの。そうしたくはないんだけど」

「私はどうしても“いいよ”とは言えない。でも、あなたはどうしてもやって欲しいみたいだね」

「どうしたらいいと思う？」

「解決策はあるかな？」



“DEAR MAN”を使ってみよう

DEAR MANは一連のスキルです。状況によっては、一部だけを使ってみても良いでしょう。映画館に行くことを誘うような、それほど難しくないお願いであれば、「Describe 説明する」や「Express 表現する」を使う必要はないかもしれません。しかし、すでにボウリングに行く約束をしていた場合には、相手に気が変わったことを伝えるために、DEAR MANのスキルをすべて使う方がいいかもしれません。

エクササイズ

DEAR MANのスキルが使える場面を考えてみましょう。それぞれのスキルを練習し、自分ならどう言うかを書き出してみましょう。そして、そのシチュエーションをロールプレイして練習してみましょう。

練習のアイデア

- 図書館に行って、本を探すのを手伝ってもらう。
- 友達をコーヒーに誘う。
- 友達に頼みごとをする。
- 誰かの意見に賛成できないことを伝えてみる。
- 親やパートナー、友人に、もっと責任感を持ってもらうようお願いする。
- 迷惑なことをやめてもらう。
- テレビ番組を変えてもらうように頼む。

① Describe 説明する

現在の状況を説明します。事実に着目するようにしましょう。自分がどう感じているのかを正確に相手に伝えます。批判的な発言は避けましょう。客観的になるよう努めましょう。

② Express 表現する

その状況について自分がどう感じているか、何を信じているかを明確に伝えましょう。相手があなたの心を読むことを期待したり、相手があなたの気持ちを知っていると思ひ込んだりしないようにしましょう。

③ Assert 主張する

自分が欲しいものを明確に伝えたり、はっきりと「いやです」と言ったりしてみましょう。自分が伝えなくても相手は自分の望みを分かっているだろう、と考えるてください。他人はあなたの心を読むことはできないのだということを心に留めてください。

④ Reinforce 強化する

あなたが欲しいものや必要なものを得たときに、相手にとってプラスになること（つまり相手にとっての見返り）をあらかじめ説明しておきます。欲しいものや必要なものを得られなかった場合に相手にとってマイナスがありそうならそれも伝えて良いでしょう。



⑤ (Stay)Mindful マインドフルな状態にいる

達成したい目標に集中し続けます。自分の立場を維持して、ぶれない態度を取り、話題をそらさないようにしましょう。

⑥ Appear confident 自信があるように見せる

有能で力があるように見せましょう。自信に満ちた声のトーンと身のこなしで、しっかりと目を合わせます。そうすると相手は、あなたの要求は尊重すべきものであると考えられるようになります。

⑦ Negotiate 交渉する

欲しいものを得るために、何かを与えましょう。問題に対する他の解決策を提案しましょう。「嫌だ」とはっきりと伝えつつ、何か別のことや別の方法で問題を解決するような案を出してみるのも一つです。

この日本語版マニュアルは the Harrow TIA Team (Faye Nikopaschos, Gail Burrell, Sheelagh Holmes, Nick Rhodes and Cleo Bado) が the Cwm Taf Morgannwg University Health Board – Psychological Therapies Department Stabilisation Pack から作成した
ものについて、許諾を得て日本語版を作成しました。

日本語版作成チーム

- ・宮口 凜 (滋賀医科大学 医学部医学科)
- ・増田 史 (滋賀医科大学 精神医学講座)

第1版 2024年11月

