

# 3. 方法



感情コンサルタント養成講座  
プラウドフォスター株式会社

## 目次

第1章 コンサルティングマインドについて	3
1. 欲求の押し付け	4
2. 評価の押し付け	5
3. 解釈の押し付け	6
4. 対話の打ち消し	7
第2章 聴く技術	10
第1段階：話したくなる肯定的な聴き方	10
第2段階：もっと話したくなる共感的な聴き方	12
第3段階：相手が自分を見つめるための問いかける聴き方	14
第4段階：深い欲求に気づくための 感情をアンテナにする聴き方	16
第3章 質問の技術	24
①質問の効力	24
②オープンな質問とクローズな質問	26
③アイメッセージとユーメッセージ	27
第4章 尊重の技術	31
第5章 『LIVE感』を大事にする	40

## 第1章 コンサルティングマインドについて

これまで、心構えと基本理論について学んできました。学んだことを土台にして、いよいよ実践です。

実践と言いつつ、コンサルティングマインドから入ります。

第1巻の心構えにも通じるのですが、このコンサルティングマインドは実践のために必須の心構えですので、無意識の習慣となるまではずっと意識してください。

対話は大きく2つの種類に分けられます。

- ・相手に押し付ける対話（自分中心）
- ・相手から引き出す対話（相手中心）

もちろん、感情コンサルティングはクライアントの自己発見を援助するための

『相手から引き出す対話（相手中心）』です。

さて、ここでは『相手に対し、何かを押し付ける対話（自分中心）』がどういふものかを考察することで、コンサルティングマインドについて感じてみましょう。

押し付ける対話は4つに分けることができます。それぞれ説明します。

これらは、普段の対話の中で無意識に誰もが使っているものですので「いいとか悪い」という訳ではありません。

ここで伝えたいのは、コンサルタントが知っておくべき、対話の種類の考

察です。分析して考えることで、見えてくるものがあります。

知っていることで対話の際の選択支が増え、技術をより磨けるということです。

## 1. 欲求の押し付け

私たちは、いろいろな方法で、特定の行動を直接的に欲求しています。哀願や命令などがそうです。また間接的に誘導する場合があります。

例えば、悪い結果を想像させて（警告・脅迫など）、行動を止めさせたり、他の行動をすれば良い結果が出ると想像させて（約束・助言など）、行動を促すなどがそうです。

いずれも、自分が求める行動を相手に仕向けるという意味で「欲求の押し付け」と言えます。

例えば、

- ・息子が学校に行かなくなった時、親が「学校に行きなさい」というのが命令。
- ・「お願いだから学校に行ってちょうだい」これは哀願。
- ・それでも学校に行かない息子に、「やっぱり学校は行った方がいいよ」これは助言。
- ・「学校に行かないと、将来困るのはあなたなのよ。」と警告。
- ・「学校行かないなら、家を出て行きなさい！」は脅迫。

これらは、欲求の押し付けですが、言っている側に、押し付けているという意識がないことが、ほとんどです。

コンサルティングの一場面で考えてみましょう。

「人間関係が苦手です。どうも気が利いたことが言えなくて嫌われちゃうんですよね。どうしたらいいのでしょうか？」

この質問に対して、例えば「苦手と決めつけず、いろいろな人と話してみたら？」と答えたとします。これは助言（アドバイス）で、欲求の押し付けです。

これを聞いたクライアントは、こういうことを期待しているのだなど、無意識に察知して、本当の気持ちを話しづらくなってしまいます。

## 2. 評価の押し付け

相手の言動が自分の欲求に合わないと、相手に対しマイナスの評価をし「反対」「避難」「批判」を言うことがあります。

また、自分の欲求に合うと「賛成」「支持」「賞賛」などを言うでしょう。

いづれにしろ、自分の評価を相手に押し付けているのです。

例えば、友達に「最近、痩せたね」と心から褒める気持ちで伝えたのに、ショックな顔で「えー、そんなこと言わないで」と言われたとします。

こちらが賞賛のつもりでも、相手は痩せるということにマイナスの評価をしていたのでしょ。

また「私、頭悪いんです」と言われて「いや、頭は悪くないよ」と答える

と、相手は否定された気持ちになることがあります。

コンサルティングの一場面で考えてみましょう。

「人間関係が苦手です。どうも気が利いたことが言えなくて嫌われちゃうんですよね。どうしたらいいのでしょうか？」

この質問に対して、例えば「気の利いたことは言えなくても、落ち着いていていい感じですよー。」とか「いやあ、話しうまいですよ。」と答えると、相手は実感を否定されたと感じる場合があります。

「苦手って決めつけなくても大丈夫ですよ」は、励ますつもりで発しているけど、相手からは「そんな風に決め付けないで」と避難されたように思われるでしょう。これらは評価の押し付けです。

### 3. 解釈の押し付け

カウンセラー自身の解釈を押し付ける場合もあります。分析や説明などです。

コンサルティングの一場面で考えてみましょう。

「人間関係が苦手です。どうも気が利いたことが言えなくて嫌われちゃうんですよね。どうしたらいいのでしょうか？」

この質問に対して、例えば「あなたは、人間不信の気持ちを持っているんですよ。」と独自の分析を伝えることがあります。

最近やる気が出ないという人に対して「ストレス、溜まっているんじゃない？」と原因を言い当てようとするのも同じです。

こういう分析をした後に「人間不信の気持ちを持っているから、人間関係が苦手なのです」というふうに説明をする。A だから B のように。

しかし、これらの分析・説明は無限にある見方のたった一つに過ぎないのです。そして A であるとしても必ず B とは限らない。たくさんある可能性の一つです。

#### 4. 対話の打ち消し

相手の感情や欲求に関係なく、自分の感情や欲求に動かされて、励ましたり、慰めたり、詮索・尋問したり、転換したりすることを言います。

例えば、相手がものすごく怒っている時「まあ、そんな怒らないで、落ち着いてください」（転換）と言った場合。

落ち着いて欲しいのは、こちらの欲求なので押し付けていると言えます。

また「俺はなんてダメな人間なんだ。」と言う相手に「そんなに気をおとさないで」（慰め）とか「また頑張ればいいよ！」（励まし）など伝えて、余計に落ち込ませてしまうこともあります。

警察から子どもが万引きで捕まったとかいう場合に本人の話を聞く前に「本当にやったの?」「どうしてそんなことしたの?」など尋問する場合もあるでしょう。

コンサルティングの一場面で考えてみましょう。

「人間関係が苦手です。どうも気が利いたことが言えなくて嫌われちゃうんですよね。どうしたらいいのでしょうか?」

この質問に対して、例えば「いつも嫌われているように感じるのですね。実は、あなたの方が先に嫌われるようなことをしてないですか？何か身に覚えはないですか？」などと詮索すると、相手の心は不安になります。

なぜこのような詮索が押し付けになるのかというと、コンサルタントが知りたいことをただ聞いているだけで、相手のことを考えていないからです。

4つの押し付ける対話について書きましたが、このように押し付ける相手に、安心して本音を言いたいとは思わないでしょう。

まずクライアントが安心して心の中を吐き出せること。そこからコンサルティングが始まります。

そのために、コンサルタントは、このことを知っておく必要があります。普段の対話では、誰もが無意識にやっつけてしまっているし、それは悪いことではないのですが、コンサルタントとしては訓練しておく必要があります。

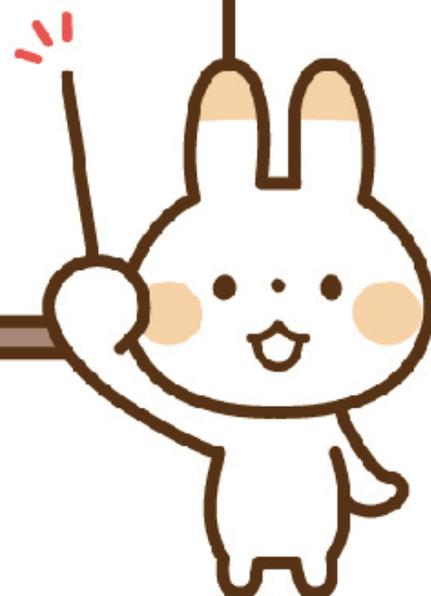
この意識と訓練の上に実践があることを忘れてはいけません。

次の章から具体的な実践について学びます。

## レポート 9

3巻：第1章を読んで、気づいた点や感想をレポートにまとめて提出しましょう。

(目安：200文字以上 1000文字以内)



## 第2章 聴く技術

コンサルティングの「肝」は、何と言っても『聴く技術』と『質問の技術』でしょう。

この2つの技術について、それぞれの章に分けて説明します。まずは、聴く技術です。

もちろん、相槌とかアイコンタクトというような表面的な技術だけではありません。

相手の答えを引き出す、本質的に聴く技術は次の4段階に分けられます。

ちなみに、これから説明をする聴き方の中で第4段階での質問部分は、マイナス感情が起こる『理由』を明確にする質問に限定しています。

コンサルティング全体を通じた質問スキルは第3章で解説します。

### 第1段階：話したくなる肯定的な聴き方

相槌を打つとか、前のめりで聴こうなどとしなくても、心から相手に関心を寄せていれば、自然と態度に表れます。

逆に聴いているようにパフォーマンスをすると、すぐに見抜かれます。

適切に相槌を打つことは大事な要素の一つかもしれませんが、一番大切なのは心から相手に関心を寄せることです。

この時、必要以上に役に立とうとしすぎる必要はありません。

相手の話を自分なりに解釈したり、評価・ジャッジすることなく、ありのまま聴きましょう。

クライアントの顔を見ながら全体を観察しながら、うなずいたり、相槌を打ち、しっかり聴いてますよと言うシグナルを送ります。

この時、相槌が多すぎても嫌なもの。自分が話しやすい人を見つけて、どんな態度なのか参考するのもいいでしょう。

クライアントが言葉に詰まった時など、自然に話し始めるまで待つということも大切です。

電話で相談を受ける場合、顔が見えない分、声や雰囲気を使いましょう。

電話では、どんなに首を縦に振っていても相手には見えないので。

例えば「そうなんですね。」「それで。」「うん。うん。」「なるほどー。」「はい。」「そうですか。」「なるほど。」など、いろいろなパターンの肯定する言葉を持っておくといいでしょう。

この場合も、あまり頻繁だと、話す気が失せてしまうので、気持ち良く話せる言葉、間の取り方などを工夫しましょう。

ここで一番大切なことは『心から相手に関心を寄せる。自分の中をクリアにして聴く。』ということです。

それは、話に意味付けしたりジャッジせず、ただ聴く。ということです。

この第1段階はシンプルですが、実はとても難しいので、普段の対話の中で研究・練習を重ねましょう。

## 第2段階：もっと話したくなる共感的な聴き方

反復確認をすることによって、クライアントは自分の話したいことをコンサルタントが受け止めてくれたことを感じ、自己表現意欲がさらに高まる聴き方です。

第一段階の『ただ関心を寄せて聴く』というフェーズが基本なのですが。

実は、この状態をただずーっと続けていると、本当に理解されているのか不安になり、話し続けられなくなります。

コンサルタントは、話の中から、クライアントの気持ちがよく表れているところを取り出して、確認する必要があります。

例えば

「いつも嫌われているって感じるんです。」

「いつも嫌われていると感じていたのですね？」

「人間関係が苦手だと思ってるんです。」

「人間関係が苦手だと思っているのですね？」

というふうに。

この時に独自の解釈などを加えないように、ただ、そうなのだということの確認をします。

独自の解釈とは。

例えば、仕事で正当に評価されない『悔しい気持ち』を話しているのに。

すごく仕事に打ち込んだという話を取り上げて「仕事に打ち込んで充実していたのですね」などと独自の解釈を加えた瞬間、この人には全く話が伝わらない、と心を閉ざしてしまうでしょう。

適切な確認ポイントを捉えることが必要です。そして、クライアントの言った言葉を変えず、そのまま確認します。

とはいえ、言葉を変えずに・・・などと形式的に確認すると、その在り方が伝わります。

人間は言葉の理解はたったの7%。残りの93%は言葉以外の情報、雰囲気や態度、声のトーンなどで理解しているものだそうです。(※メラビアンの法則)

ですから、同じ言葉を繰り返せばいいのね、と表面的にやっていると、すぐにバレるので気をつけましょう。

第1章で勉強した「押し付け」にならないように、心から関心を寄せて、話を聴き、しっかり理解するために確認をします。

例えば「仲間に入れない」というクライアントの言葉に対して「寂しいですね」というのは評価の押し付けです。

「え！別に寂しいなんて思ってないのに、何言ってるの？」と思われてしまいます。

また「お気持ちわかります。」という返事も場合によっては、「え！これでわかるわけないじゃん。」と思われたりします。

深読みするのも、形式的なものもダメ！

心から関心を寄せて、話を理解するために、反復確認をします。

クライアントの気持ちがよく表れているポイント。

例えば「そう言われて、もう、すごく悔しくて・・・」と話していたら「そう言われて、すごく悔しかったんですね？」などと、その言葉のまま確認をする、ということです。

しっかり傾聴し、一番気持ちが表れている部分を見極めます。

※**メラビアンの法則**とは、矛盾したメッセージが発せられたときの人の受けとめ方について、人の行動が他人にどのように影響を及ぼすかを判断する [アルバート・メラビアン](#)が行った実験についての俗流解釈である。

この研究は好意・反感などの態度や感情の [コミュニケーション](#) についてを扱う実験である。感情や態度について矛盾したメッセージが発せられたときの人の受けとめ方について、人の行動が他人にどのように影響を及ぼすかということ、話の内容などの [言語](#) 情報が 7%、口調や話の早さなどの [聴覚](#) 情報が 38%、見た目などの [視覚](#) 情報が 55% の割合であった。この割合から「7-38-55 のルール」とも言われる。(ウィキペディアより引用)

### 第3段階：相手が自分を見つめるための問いかける聴き方

この第3段階に入る前に、十分な信頼関係が築けていないとこの先に進めません。先に進むために、第1第2の聴き方が必要なのです。

この人は私を理解してくれる。ありのまま受け入れてくれる。この信頼感を得たところで、次に進めます。

第3段階は、クライアントの核心を捉えて具体的に話すように導く問いか

けをします。

例えば「どんなときに、嫌われているって感じたのでしょうか?」「誰が嫌っていると感じていますか?」「人間関係のどんなところが苦手ですか?」などです。

具体的に問われることで、クライアントは自分の感情を引き起こした事柄について具体的に見つめ、自らを、より明確に理解していきます。

そうして明確にしていく対話の中で「具体的な一場面を教えてください」と具体例を聞きましょう。

その具体例が、次の第4の聴き方へと繋がっていきます。

さて、第1段階と第2段階だけをずっと繰り返していると、クライアントは気持ちを訴えることしかできないので、自分自身を見つめることができません。

かといって、第1段階、第2段階がまだ不十分で信頼関係もできていないのに、第3段階に進むと、尋問されている気分になることもあります。

この第3段階はクライアントが、自分自身を自ら具体的に見つめる大切な段階ですが、クライアントが安心して話を吐き出し、信頼関係が生まれてから、このステップに進むことが大切です。

この段階で、クライアントは、自分の思い込みから自由になれる場合があります。

なぜなら思い込みは具体的ではない抽象的なイメージに対して感じることが多いからです。

しかし、コンサルタントが「それは思い込みです」などと決めつけてはい

けません。

それは評価の押し付けです。あくまでも具体的に自分やその事柄を見つめることでクライアントが自ら気づいていくのです。

#### 第4段階：深い欲求に気づくための感情をアンテナにする聴き方

深い自分の欲求（ニーズ）につながるための聴き方です。

起こった事柄と、その時の感情を確認します。

例えば「私は、夫にただ、こうして欲しいって自分の気持ちを伝えているだけなのに、夫は、俺をもうこれ以上責めないでくれって言うの。私は責める気持ちなんてなくて、ただ私の気持ちを伝えているだけなのに、すごく悲しい。」

という話を聴いたとします。「こうして欲しいって自分の気持ちを伝えているだけなのに、もう責めないでくれって言われて、すごく悲しいのですね。」とまず確認します（第3段階）。

その次に、クライアントが本当に大切にしたい欲求を探る「質問」をします。

例えば「すごく悲しい気持ちになったのは、その時、本当は、自分の気持ちを、受け入れて尊重して欲しかったからですか？」

質問をした後は待ちます。

問いを投げたことで、クライアントは、その問いが自分にとって Yes なのか No なのか、全身の感覚を総動員して確かめています。

もし Yes なら「そうなの。私はただ受け入れて欲しかったの。」と言うでしょう。

そしてコンサルタントは「受け入れて欲しかったのは、本当に相手との繋がりとか信頼を大切にしたいと感じているからでしょうか？」と質問で、さらに深めます。

Yes なら「アア、そうなの。私は夫との信頼を最も大切にしているの。」と深い欲求につながるでしょう。

では No の場合はどうでしょう。No は何回続いても大丈夫です。

クライアントは問いに対して、全身の感覚を総動員して確かめていますので、Yes であろうが No であろうが、本当の自分を深めるプロセスなのです。

ここでの質問は、クライアント自身が自分をスクリーニングするツールなのです。

例えば No の場合は、

「うーん。なんかしっくりこないです。」

「じゃあ、いつでも本音を気持ちよく伝えあえるような安心感とか、あるいは親密さを求めていたのかしら？」と質問を繰り返します。

しっくりくる欲求につながると、クライアント自身の心かが安心します。

悲しいとか怒りなどの感情をアンテナにすると、必ず本当の欲求に気づけるのです。

それを質問によって、クライアントが自ら自分の中を探して見つけるわけ  
です。

## 【深い欲求のヒント集】

受け入れられること	居心地の良さ	自由
認められること	交流	空間
帰属意識/所属意識	気楽さ	自発性
協力したい/してほしい	調和	自分で在る
コミュニケーション	清潔	流れ(フロー)
愛情/愛	整理整頓	自立/独立
仲間	活動/運動	
思いやり	休息/睡眠	
配慮/気遣い	性的表現	
一貫性	住まい	
共感	ふれあい	
親密さ	自覚	
相互依存	命	
高め合うこと	挑戦	
尊敬	能力	
信頼	意識	
真実味	貢献	
安心	創造性	
安定/安全	発見	
支え/サポート	有効性	
知ってもらふ	効率性	
見てもらふ	成長	
理解	希望	
嘘じゃないこと	学び	
誠実	参加	
そこに居ること	目的	
喜び	自己表現	
ユーモア	刺激	
平和	意味	
	選択	

【深い欲求のヒント集】は、感情をアンテナに、その下にある本当の欲求を探る時に使うと便利ナリストです。使い方はワークブックで説明します。実際にワークでやってみるとコツがつかめていくでしょう。

さて、感情について補足説明をします。

どんな感情にも、必ず「理由」があります。その感情が起こる事、その事自体は、自然発生するものなので、あるがまま、その感情を大切にします。

起こった感情を否定したり、ごまかそうとすると、心がこじれてしまいます。

どんな怒りも悲しみも、その感情は必ず『理由』があって発生するもの。大切に扱きましょう！

でも、私たちは感情を大切にすることに慣れていません。

第2巻で出てきたAさん・Bさん・Cさんも、自分の感情を大切にする前に、こうしなきゃ！と頭で考えて頑張った挙句に、心をこじらせてしまいました。

私たちは無意識に、理性で感情を抑えたり、否定したりする習慣がついてしまっているのです。

感情を大切に扱うことが、一番、深い自分に繋がれるポイントです。

それは、無意識を意識化し言語化できるということです。

コンサルタント自身が日々、自身の感情から自分と向き合う方法も、クライアントにコンサルティングをする方法も同じです。

1. 大切な感情を受け入れて味わい尽くすこと。

2. その感情をアンテナにして、本当の自分の深い欲求に気づきこと。
3. 自分自身を悼んだり、お祝いしたり、感謝すること。

この3ステップで心は安心し内面的解決ができます。

同時に外面的解決になる場合と、外面的解決に向けてコンサルティングに進む場合があります。

まずは、自身の感情をアンテナに常日頃から経験を積み、そしてプロのコンサルタントとして、クライアントが自分の深い欲求に気づき、自分自身とつながるお手伝いをしましょう！

◎第1～第4までの聴き方を動画で実演しています。

リニューアル前の、感情心理カウンセラー養成講座の動画なので、動画の中では『カウンセラー』となっていますが、共通するスキルの部分です。ぜひ参考にしてくださいね。

- ・第1の聴き方（動画5分25秒）

<https://youtu.be/sdjkZk54enQ>



- ・第2の聴き方（動画5分43秒）

<https://youtu.be/2yMA2GK28Eo>



- ・第3の聴き方（動画9分35秒）

<https://youtu.be/A2SxO4sV0E8>



- ・第4の聴き方（動画9分35秒）

<https://youtu.be/zUddCd-RwUE>



## レポート10

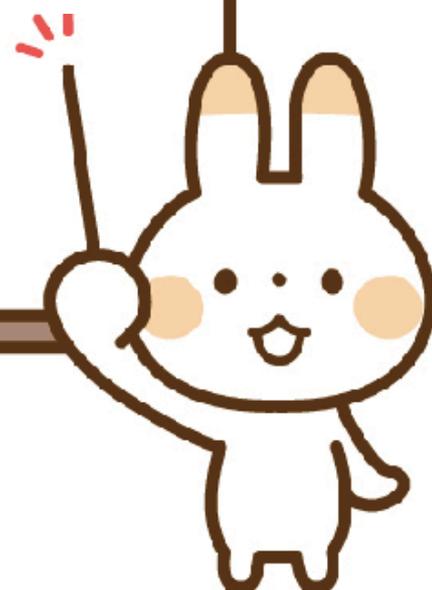
3巻：第2章を読んで、気づいた点や感想をレポートにまとめて提出しましょう。

(目安：200文字以上1000文字以内)



## レポート 1 1

家族・友人知人などに協力してもらい、聴き方の1～4を実践しましょう。1～4、それぞれを実践して気づいたことをレポートにまとめましょう。



## 第3章 質問の技術

### ①質問の効力

良質な質問によって出した選択の連続が、より良い人生を作る。

前章では感情の『理由』を引き出し、自分自身とつながる聴き方の一環での質問に触れていますが、ここでは、コンサルティング全体を通じて必須スキルである質問の技術を学びましょう。

質問は、人生を作っていると言っても過言ではないほど強力な力を秘めています。

なぜなら、瞬間瞬間いつも選択の連続が人生を作っているからなんです。

朝起きて「眠いからもう少し寝ちゃおう。」「眠いけど頑張って起きよう。」などの、ささいな選択から人生の岐路に立たされた時の選択まで。

選択の連続。この連続が人生を作っていると私は思います。

「自分の意思で切り開く」ことも「周りに流される」ことも。

「頑張ってやる」ことも「何もしない」ことも。

選択ですよ？

そのどれもが『いい・悪い』ではなく、すべてがただ自分が選択してい

る、というだけです。

この『自分が選択している』ということに意識的になれば、自分の人生に対して主体的になれます。

その時に、質問力が高いと、この選択の質が変わります。

質問力を磨くことで、自分の人生もよりよくなっていくし、クライアントから引き出せる『答え』の質も変わります。

無意識でなんとなく選択するのと、いい質問から自分の中をスクリーニングして決断した選択。言わずもがなですね？

言葉が専門のクリスティーナ・ホール博士は、著書『言葉を変えると、人生が変わる』（VOICE）の中で、

「質問は経験をより豊かにすることができる、理解を深めることができる、何か新しいことを学ぶことができる」

と述べています。

さて、質問には主に6つの効力があると私は思います。

### 1. 情報を得る

様々な情報を得ることができますが、質問次第で情報の質が変わります。

### 2. 相手から好かれる

誰もが一番興味がるのが自分自身なので、適切な質問は『自分に興味を持って親身になってくれた』と感じ、相手から好かれます。

### 3. 人をその気にさせる

質問次第で、人をその気にさせたり動かしたりできます。

4. 人を育てる

教える以上に、人が育つのが適切な質問です。

5. 議論に強くなる

質問を駆使して主導権を握り、優位に方向を変えることができます。

6. 自分をマネジメントする

適切な質問を自分に投げることで、自分軸をぶらさずに人生を切り開いていくことができます。

このように、質問は人生において、強力な効力を発揮します。

「あなたは、何故、質問が強力な効力を発揮すると思いますか？」

今、どうしてだろう？と考えませんでしたか？

人は質問されると条件反射で考え、答えを探します。

「今日の体調はいかがですか？」と聞かれると、自分の体調を振り返ったり感じたりして答えを導こうとしませんか？

「質問力を磨く必要があると思いますか？」と聞かれたら、自分はどうか感じているだろうと、考えませんか？

質問されたら考え答えを出そうとするのは条件反射です。だからこそ、質問の質が問われます。

ここで、ご存知の方もいらっしゃると思いますが、質問についての基本的なことをおさらいしましょう。

②オープンな質問とクローズな質問

オープンな質問とは「いま観た映画、どうだった？」などと自由に答えることができる質問を指します。

クローズな質問とは、Yes か No で答えられる質問か、もしくは「A と B どっちがいい？」というように2者択一で選択してもらう質問を指します。

どちらのタイプの質問も場面に合わせて使いこなせるようになるといいと思います。

ここで大切なのは、質問をする『目的』が何なのか？をこちらが意識しているか？です。

その目的に合わせて、より質の高い質問ができるように日々の実践で鍛えることです。

### ③アイメッセージとユーメッセージ

アイメッセージとは「私」を主語に話す言葉。ユーメッセージは「あなた」を主語に話す言葉です。

「こうです」と断定できるのは、いつでも「私」アイメッセージです。

どんな人も、相手を決めつけることはできません。話を聞いて勝手に「あなたってこうなのね。」と決めつけることはできません。

たまたま「そうなのー！わかってくれたのね！」なんてことが起こる時もあるかもしれませんが、そうだとしたとしても実際には、その「わかってくれた」ということも誤解なのです。

どんな人にもその人それぞれの背景があります。生まれてから今まで全て

の背景を知ることにはできないので、本当の意味で相手を分かることはできないのが私たちなのです。

「人のことは、わからない。」これを大前提にすることです。

わからないから、わかりあいたい！と思いたいのが人間なのだとは私は思います。

例えば「幼い頃からずっと一緒だったんだから、あなたのことはわかっている。」というのはとても危険です。

どんなに一緒の期間が長くても、決して本当には分かり合えない。

分かり合えないから、思いやり、分かりあおうとする。そこに共感が生まれ繋がりが合うものだと思います。

だから『断言できるのは自分のことだけ』です。

自分のことはいくら断言してもいいのです。答えは100パーセント自分のものですからね。

だから「私はこう思う。あなたはどう思う？」という質問は自分も相手も尊重する聴き方で、かつ相手をよりよく理解できる方法です。これがアイメッセージの質問です。

また「あなたはこうなのね。」と相手を決めつけると、相手は嫌な気持ちになります。

そして「あなたはこうなの？」と質問の形にすれば「そうなのよー。」とか「ううん。私は違うの。私はね・・・。」と相手の答えを引き出せます。これがユーメッセージの質問です。

これらは、とても基本的な情報ですが、知っているだけではなく普段から意識でき、使いこなせることが必要です。

『質問の質』が人生も、相手から引き出す内容の質も決めるということを常に意識し日々、実践の中で質問力を磨きましょう。

<質の高い質問例（ほんの一例です）>

- ・それをする『目的』はなんですか？
- ・何を実現したら、あなたは嬉しいですか？
- ・もし、〇〇が実現した時、どんな気持ちですか？
- ・それは、心から納得できていますか？違和感はないですか？
- ・あなたは どうしたい（どう在りたい）のですか？
- ・何の制約や不安が無ければ、何がしたいですか？
- ・躊躇している理由は、思い当たりますか？
- ・その理由がなくなったら、どうしたいのですか？
- ・どんな選択なら、自分を好きでいられますか？
- ・具体的にするための 5w1h を意識した質問。  
（何を・どこで・なぜ・いつ・どちらを・どうやって）

日常で、自分にこのような質の高い質問を投げかける習慣をつけ、考え続けることで、コンサルティングの質も向上します。

プロは、ストイックに自分と対峙し続ける、その姿勢が必要です。ここに面白さを感じられるかどうか、コンサルタント向き不向きを測る一つの視点かもしれません。

## レポート 1 2

3巻：第3章を読んで、気づいた点や感想をレポートにまとめて提出しましょう。

(目安：200文字以上 1000文字以内)



## 第4章 尊重の技術

私たちは、自分自身を尊重できた分だけ、本当の意味で、人のことを尊重することができます。

ですから常日頃から自分自身を尊重する練習が大切です。

自分自身を尊重するとは、自分の感情を大切に扱い、その感情が起こる理由、本当の欲求に気づき、自分をありのまま受け入れる、ということです。

自分を尊重すればするほど、人を尊重できるのですから、そんなに幸せなことはありません。

自分を丸ごと受け入れることで、自分とは全く価値観が違う相手のことを「私とは価値観は違うけれど、私が私を尊重しているのと同じように、相手にとっては、とても大切な価値観なのだ」と尊重できるわけです。

どちらが「正悪」ではなく、全部正しいという世界が成り立つわけです。そこに対立は生まれません。どちらも、同じだけ大切なのですから。

これは白だ！いや黒だ！と戦う必要がないのです。「あなたは白だと思うんですね。私は黒だと思います。」「そうなんですか。私は白だと思いましたが、それと同じように、あなたは黒だと思うんですね！」と理解し合うのです。

内容を理解し合うのではなく、自分が大切だと思っていることと同じ、とお互いに尊重しあえる。

そんな風に尊重し合うために、最も大切なことが「まず自分を尊重する！」  
「まず自分を大切に！」その実感があって、初めて「私と同じように大切なのだ」と感じるすることができます。

しかし、私たちはそのようには教育されてこなかったので、このシンプルなことが難しくなっている場合があります。それを具体的に見ていきましょう！

## 自己表現について

人間は社会的な生き物で、どんな人も一人では生きてはいません。

人間の赤ちゃんは生まれた後、誰かからお世話をされなければ死んでしまいます。生まれた瞬間から、誰かとともに生きているのです。

言い換えれば、生きているということ、そのものが「自分をいつでも表現している」と言えるのです。

自分が自分をどう認識するかということも、他人からどう認識されるかということも、すべてが自己表現なのです。

表現というと、何かアーティスト的なことをイメージしたり、髪型や服装をイメージするかもしれませんが。

例えば、ただ何もせずに黙っている。これも自己表現です。何もおしゃれせず着の身着のまま暮らしている。これも自己表現。

私たちは誰もが、ただ生きているというだけで、そのすべてが自己表現なのです。

その自己表現によって、自己を認識したり、他人から認識されたり、または他人を認識したりしているのです。

その表現の中でも、他人と関わるための、最もポピュラーな手段「対話」ということから自己表現を考えていきましょう。

**対話における自己表現**では、大きく分けて3つのパターンに分けることができます。

**1. 攻撃的な自己表現**

自分のことだけを考えて他者を踏みにじるやり方。

**2. 非主張的な自己表現**

自分よりも他者を優先し、自分を後回しにするやり方。

**3. 尊重の自己表現**

自分を尊重して、他者も尊重するやり方。

次の表は、パターン別の状況と対応を比較した例です。

	攻撃的	非主張的	尊重
◎ レストランにて 注文と違うものが出てきた	大声で怒鳴り、正しいメニューを欲求する。  欲求は通ったが、食事の雰囲気は台無し。	何も言わない。  外側の問題は何も起こらないが、心の中では我慢や後悔で、もやもやしている。	変えて欲しいと丁寧に頼む。  欲求も通り、心も雰囲気も問題がない。
◎ 父と息子 息子が深夜に帰ってきた。	今、何時だと思っているんだ！と、いきなり怒鳴る。  父が怒り息子も反応。	何も言わない。  外側の問題は何も起こらないが、心の中では我慢や後悔で、もやもやしている。	とても心配した。連絡が欲しかったと伝える。  息子も素直にごめんなさいと伝え、理由を説明できる。

### 攻撃的な自己表現

このような言動をとる人は、一見、表情が豊かでハキハキしているように見えますが、自分のことのみ主張しているので、相手を踏みにじっています。

その場の主導権を握り、相手より優位に立とうとし、勝ち負けで物事を決める姿勢も見られます。

これらは、自分に「不正直」な言動です。

ここでいう攻撃とは、暴力や責めることという直接的なことのほかに、相手の気持ちを無視して自分勝手な行動をとったり、巧妙に自分の欲求を相手に押し付けるたりもします。

不当な非難・侮辱・皮肉・八つ当たりなども含まれます。

防衛的で必要以上に強がったりもします。自分の欲求は通っても、強引さのために後味が悪く、本意でなかったことに後から気づき、後悔することになります。

### 非主張的な自己表現

このような言動をとる人は、相手に譲っているように見えながら、自信がなく、不安が強く、それを隠して卑屈な気持ちになっていることが多いです。

これらは、自分に「不正直」な言動です。

非主張的な自己表現の後は「自分はやっぱりダメだ」という劣等感や「どうせ理解されない」という諦めの気持ちを感じていたりします。

自分は言いたいことを黙っているのに、相手に分かってもらいたいと期待します。「我慢したのに」「相手を立てたのに」と被害者意識になることもあります。

我慢や恨みが積み重なり人と付き合うのがおっくうになります。不当に八つ当たりしたり意地悪したりと発展する場合があります。

### 尊重の自己表現

このような言動をとる人は、自分の気持ち・考えを正直に率直に表現します。そして、同じように相手も、自分の気持ち・考えを正直に率直に表現しやすくなります。

その結果、お互いの意見が葛藤することもあります。

お互いが正直に率直に話しをすれば、相手が同意しないこともあるし、自分が賛同できないこともあります。

そういう時は、対話を深めて譲ったり、譲られたり、またそれ以外のアイデアを出し合ったりして、お互いに納得いく結果を一緒に導こうとします。

このような言動は、余裕と自信があり、自分も相手も気持ちが良いコミュニケーションです。

お互いに、自分も相手も尊重しているので、相手から大切にされたという気持ちを持って、お互いの努力、プロセスに対して誇りを感じられます。

さて、なぜ攻撃的や非主張的になるのでしょうか？

全般的に攻撃的だったり、全般的に非主張的な人もいれば、それが交互に出る場合もあります。例えば、会社でも従順な人が家庭では暴君などという場合です。

いづれにせよ、自分に対して正直ではない表現です。それを見破られまいと神経質になり不安が高まる悪循環に陥ります。

対人恐怖の人も、人から恐れられる暴君も、平静さや強がりの裏に不安・緊張・孤独感があり、心が落ち着く余裕がありません。

そこから抜け出すために、PF感情メソッドが有効です。

自分の感情を大切にする。感情には必ず理由がある。感情をアンテナにして、その感情の奥にある本当の欲求に気づく。丸ごとの自分をありのまま受け入れる。自分のことを肯定でき、自分が好きになる。

このプロセスで、尊重の自己表現ができるようになります。

そもそも、自己表現は、自分のことがわからなければ表現できません。

人に言葉で伝える場合も、自分が本当はどう感じていて、何を求めているかわからなければ言語化できません。

ですから自分を丸ごと受け入れるのも、それを表現するのも、どちらも、自分を見つめることが大切なのです。

自分を尊重するとは、自分に対して正直に生きることです。それができた分だけ人のことを尊重できます。

質問の項目でアイメッセージ、ユーメッセージという言葉を書きました。

アイメッセージとは「私」を主語に話す言葉。ユーメッセージは「あなた」を主語に話す言葉でしたね。

「こうです」と断定できるのは、いつでも「私」アイメッセージです。

逆に、あなたを主語にするときには疑問形とか仮定形にします。どうしても誰かを「こうだ」と決めつけたい時は「私からは、こう見える」とアイメッセージにして伝えましょう。

なぜかという、どんなに親密な相手であっても、その人の生まれてからのすべてのプロセス、背景などを知っているわけではありません。

そして、どんな人でも必ず、自分のフィルターを通しいて世界を見ています。だから自分以外の人のことを断定することはできないのです。

あなた自身も、誰かから「あなたはこうだ」と他人から決めつけられるのは気分が悪いでしょう。(スポーツなどの指導でコーチからのアドバイス、または、占い師などから言われることは別かもしれません。)

しかし、気をつけないと意外と無意識に自分以外の誰かを断定して話していることがあります。これは相手を尊重していません。

相手に対して「あなたって、こうよね」と決めつけることはしないようにしましょう。

言いたい時は「私からは、こう見えるけれど、本当はどうなの?」とか「あなたって、こうなのかしら?」と疑問形にすることです。

## レポート 13

3巻：第4章を読んで、気づいた点や感想をレポートにまとめて提出しましょう。

(目安：200文字以上 1000文字以内)



## 第5章 『LIVE感』を大事にする

さて、最後の章ではもしかしたら、今までとは矛盾と覚えることをお伝えすることになるかもしれません。

しかし、とても大事な部分だと私は覚えています。

肚と肚でやり取りをするコミュニケーションは、いい未来を創造する、と私は何度も何度も実感しているからです。

人間は誰もが超能力者ではないかと思ってしまうほど、言葉や態度などをはるかに超えた存在と存在の関わりだと、いつも私は覚えるのです。

だから、誰かと対話をしている、まさにその時に、湧き起こったまま『LIVE』で発した言葉や態度が一番有効だと思えてならないのです。

スキルを超えた人間の英知かと思えます。

しかし、じゃあ、今までの知識やスキルは必要ないのか？というところ『必須』です。非常に重要です。

今までの知識やスキルを日々、ストイックに意識し磨き続けるからこそ、LIVEの直感が活かされるのだと思います。

LIVE感とか、LIVEの直感ってわかりづらいですよね？

もう少し言語化してみると『深い自分を心から信頼している』という感覚です。

自分を信頼するためには、普段、自分が自分に対してどれだけ正直に在

るか？の積み重ねだと思えます。

自分に正直で在るためには、自分を知らないで正直かどうか意識できないのです。

だから、普段から感情をアンテナに自分自身と繋がり、状況や環境は関係なく、どれだけ自分に正直に在るかを積み重ねる。

それが自分を信頼することになっていくと私は実感しています。

だから、この LIVE 感と日々の鍛錬は両輪だと感じています。

LIVE 感の例えはたくさんあるのですが。一つ、少し過激な例をご紹介します。

30代の男性が『鬱がひどくて薬が手放せない。』と相談に来ました。

何十回目という対話の中で、その男性が「薬をやめたいんです。でも薬をやめると死んでしまうんです。」と言いました。

私はその時、その男性と肚と肚で感じ合っていました。

それで「薬をやめられない現実も死ぬほど辛い。やめたら死ぬかもしれない。そこでずーっとぐるぐると苦しんでいる。どっちにしろ死ぬほど辛いなら、やめたらいいと私は思う。」と言ったんです。

これは、全く同じ状態の別の人なら出てこないセリフだと断言できません。

この状態ならこのセリフ、というようなフォーマットに当てはめるやり方で人と対応することはできません。

なぜなら、100万人いたら100万通りの答えがあるからです。

だから私は、その時に感じたまま『私は、こう思う』というアイメッセージと「死んでしまったとしても、少なくとも自分に後悔はしないんじゃないかな？それとも後悔するかな？」という質問で、その人が自分の本音につながる質問を投げました。

こうして文章にすると「いやいやいや、絶対にだめ！」という対応です。

鬱の薬を素人考えでやめて、本当に自殺してしまうこともある、とても危険な行為です。絶対にしてはいけません！！

でも、この時の結果は。

その男性は、死ぬのを覚悟ですべての薬をやめ、驚くほど心も体も健康になり、興味があった離島に行き、自分らしく暮らしています。

ここで言いたいのは、結果オーライでよかったね、ということではありません。

その対話に行き着くまでに、本当に長い深い対話の積み重ねがあり、信頼関係があり、その上での、100%本人が選択した決断だったからです。

言い換えれば、肚と肚で感じ合った『LIVE』が生み出した対話だったということなんです。

「こうしちゃいけない」とか「こうするべき」という表面的な『手法』に囚われたら決して生まれない対話があります。

だから矛盾しているように思えるかもしれません。

しかし、私の中では決して矛盾はしていない、全く同じものなのです。

なぜなら、知識や手法を学び実践しスキルを磨いている間もずっと『**自分と繋がりながら**』を、実践をしているからです。

この講座の最初から最後まで、マイナス感情（怒りや違和感）を大切に  
して自分の欲求を繋がりましょうと伝え続けています。

そのあり方がプロの基本だと。

自分が自分と繋がっている深さと同じ深さでしか、相手とは繋がれませ  
ん。

だから日々、自分の感覚を大切に、自分と繋がり、自分自身で在るこ  
と。

それが『LIVE感』を大切に作る対話につながるのです。

わかりやすくお伝えするために、過激な例でお伝えしましたが、日々の  
対話の全てが『LIVE感』を大切に作る対話です。

だから、本当に面白いことに繋がっていきます。本当に面白い結果が生  
み出されていきます。

自分も相手も、そして対話も『生きている』んです。

だから頭だけで考えて「この場合はこうで～」というのはとても狭い領  
域の思考です。

人間の英知という広い領域で自由に『感じ』『思考』し、結果を創造す  
る。

これが人間を生きる面白さの一つであると私は実感しています。

この面白さを広めたいと日々邁進中です。

この面白さが広がれば『多種多様な価値観が気持ち良く共存し、刺激し合い、創造が生まれる面白い社会』に近づいていくのだと、私は確信しています。

## レポート 14

3巻：第5章を読んで、気づいた点や感想をレポートにまとめて提出しましょう。

(目安：200文字以上 1000文字以内)



## 監修：星 寿美 Sumi Hoshi

プラウドフォスター株式会社 代表取締役  
一般社団法人わがままプロデュース 代表理事



### <プロフィール>

1967年生 / 東京出身 / 元保育士

2006年、4畳半のみの小さなアパートから3歳の子どもと人生再出発。

2010年、企業向けの人材育成事業で起業。その実績は雑誌の連載に。

2020年、自分らしく生きるママをプロデュースしたい！と一般社団法人を立ち上げる。

座右の銘は『心配するな！どうせ死ぬんだ！』

### <Vision>

多種多様な価値観が気持ちよく共存し、創造が生まれる面白い社会。

### <実績>

人材解決コンサルティング実施企業 50社以上（2019年現在）

講演：地方自治体、任意団体、大学など多数。

### <著作>

すべてのHAPPYのために一たつたひとつの大切な事 山下寿美（旧姓）文芸社

子どもがいたらどうなるの - キャリア・お金・夢 - 自分らしく生きる25人のママたち（共著）大和出版

先見経済 2017.2~2018.1 様々な中小企業で解決した問題社員ケーススタディを1年間毎月連載。

プラウドフォスター株式会社

<https://proud-f.com>