

終わりに

子どもたちを見ていて思います。人間の根本は、世話好き。誰でも若いころは人の相談に乗るのが大好きで、頼られると嬉しくて、ガンバってね、と応援したかったはず。「人の役に立ちたい」「誰かを喜ばせたい」これは、社会性を身に着けて生き残ってきた人間の本質。そういう人間の原点に戻ると、「相手に喜ばれることが自分の喜び」、しかも自分を無理して押し殺さなくてもいいようなコミュニケーションはきっと、多くの人を解放するのではないのでしょうか？

人を助け、人のいい面を引き出し、人を喜ばせられる仕事をしている、こんな時、実は助けている方が一番励まされ、楽しい思いをしているのかもしれないね。



本パンフレットの転載、複製を希望される場合はご連絡下さい。
Honami Yoshida, MD, PhD, MPH all rights reserved.

受援力 ノ ススメ

じゅえんりよく

【受援力】図

助けを求め、助けを受ける心構えやスキル。



Part 1

That's 受援力! - 助け合いのポイント -

●「ラクをすること」に罪悪感を抱いていませんか？

「自分でやらなくては!」と背負い込み、小さな我慢や妥協を溜めるとエネルギーを奪われます。一方「人の役に立ちたい!」というエネルギーを胸にしまったまま、発揮できないでいる人がいます。疲れた人が「助けて」と言い、役に立ちたい人が手をさしのべる。この輪が大きくなれば、社会にプラスの循環が生まれます。

「ラクをすること」は悪いことではありません。人は自分の強みを存分に発揮してこそ、能力を社会に還元することが出来ます。助けを受けるのは、その循環の一部なのです。

●人の『助けたい』気持ちを引き出す

頼むこと＝相手への信頼、承認、尊敬

基本は、頼む＋感謝＋大喜びの公式

頼む代わりに自分ができる仕事を引き受ける

こちらから先に頼むと、相手もこちらに頼みやすくなる

感謝やねぎらい、助かっていることを伝える

どんな見ず知らずの人との会話でも、相手の気持ちを良くさせる、感謝の表現をふんだんに使う、大喜びする、気持ちよく受け取る

●本音を上手に伝える

「主張＝わがまま」ではなく、「主張＝腰の低いお願い、感謝、喜び」
フィードバックを聞くとときは、自分が学ぶ姿勢で受け取る

④相手のことを考えているということ表現する

プラス、認める、承認の言葉があるとさらに Better

ただでさえ忙しいのに、～～さんも大変ですね / こちらがこんなに忙しいんですから、～～（相手）さんはもっと大変なんでしょうね / 出来る人にはどんどん仕事が回ってきてしまうんですね / 多方面で（マルチな才能で）頑張って下さって本当に助けられています

断って納得してもらえた＝自分のことを配慮してもらった、自分の意見を尊重してもらった、ということで「お気遣い、ありがとうございます」

相手を尊重する姿勢を忘れずに

相手の方に体を向ける / 手を休めて耳を傾ける

あいづちを打つ、目を合わせる、うなづく

まとめ

頼む、断る、も、やはり会話のうち。人間関係は、ストレスの原因にもなれば、ストレス解消にもなります。対話で感情を逆なでされるのではなく、言いたいことを言っているながらも、いたわり合い、癒されることで、人との関係が喜びに変わる。そのことで、世の中の見え方が変わり、もっと優しくなれるといいですね。

吉田 穂波 (よしだ・ほなみ)

産婦人科医(MD) / 医学博士(PhD) / 公衆衛生修士(MPH)
元ハーバード大学公衆衛生大学院リサーチ・フェロー / 国立保健医療科学院主任研究官

1973年札幌市生まれ。博士号を飛び級で取得後、2004年よりドイツやロンドンで産婦人科医として臨床に携わる。第一子を出産後帰国、クリニックで指名率ナンバーワンの女性外来担当医となる。第三子出産後、家族とともに渡米しハーバード大学入学。卒業後には第四子を出産し帰国。ハーバード大学のリサーチ・フェローとして女性の生き方や少子化などの研究を続ける傍ら、被災地で災害支援の活動も精力的に行う。現在は公共政策の中で母子を守る研究・教育に尽力し、さらに全国での講演も行っている。2013年11月に第五子を出産後も他者への信頼と貢献の姿勢を貫き、精力的に人の力を引き出すための活動を継続。自らの体験を元にした講演は、つねに熱い共感と支持を集めている。5人の子どもの育児を楽しみながら、医師としてのキャリアアップもマイペースに進めている。

⑥ 喜ぶ

「あ～良かった、助かった」「いつもこうだと助かるんですが」
「こんなに話が分かる人はなかなかいないですよ」
「とっても困っていたんですが、一人では何ともならなくて」

上手な断り方

① “Noとは言わずに” まず真っ先に謝る

「申し訳ありません!」「ごめんなさい」
「それは、考えていませんでした!」「配慮が足りませんでした」

② 断る理由を言う

「今からすぐに出なくてはいけないんです」「家族が～～と電話をしてきたので、先にそちらをしなければいけないんです」

③ 代案を提案

自分も相手のことを考え尽くしていることを示したければ、代案をできるだけたくさん考え、プレストし、思いつくまま言ってみる。
それでは、こうしてはどうでしょうか? / 私が持っている文書をたたき台にして、作ってみては? / あそこのバザーで見かけたチラシ、使えますよ / 候補を検索してみるとたくさん出てきましたので、上から順にチェックして行って下さい / 一週間待っていただけませんか?
タスクを明確にする。
「ここところまではやりますので、ここからはお願いできませんか?」
前向き質問(答えを誘い、相手の検討課題を前に進めるお手伝い)
「次はどうしましょうか?」「あとは何をすればいいですか?」
「誰に頼むといいでしょうね?」

● 人の力を引き出す言葉を使う

衝突・対立があっても、攻撃・批判とは受け取らない
泣き寝入りか抗議、ではなく、「よくぞ言ってくれました!」
YOUメッセージよりもI(アイ)メッセージを使おう
「すごいね」「偉いね」「よく出来たね」などのYOUメッセージは受け取ってもらえないこともある。「私はあの一言で励まされました」のようなIメッセージの方が受け取ってもらいやすい。

● やる気を促す

精力的、行動的、積極的に働きかけ、「困ったな」ではなく「面白そう」「何かが起こりそう」というワクワク感を感染させる
ポジティブシンキングで周りを巻き込む
他人は競争相手ではなく、同じ目標に向かう仲間
勝ち負けではなく、みんなで手をつないでゴールイン

● 助けを求めるときのお作法

相手のタスクを明確にする
そうすると相手も引き受けやすい
相手の気持ちにフォーカスし、代わりに出来ることはないか、相手が引き受けるためには何をしてほしいのか、聞く。

● 自己責任という言葉の罠

「自己責任」の名のもと自分を責め続けると、助けてと言えずに孤立していく。「自己責任」であっても、助けを求めている。

参考資料:

1) 内閣府防災担当作成パンフレット「地域の「受援力」を高めるために」
2010 (<http://www.bousai.go.jp/kyoiku/pdf/juenryoku.pdf>)
2) 「『時間がない!』から、なんでもできる!」
吉田 穂波 著、サンマーク出版、2013 年

Part 2

受援力を身につける

受援力を身につけるためのメソッドを紹介。

頼まれて嬉しい、という支援力を引き出す受援力。その先にあるのは、
受援力を引き出す支援力。そして、助け合いの社会。

どんな時代でも

“助けたくなる人”になる10の法則

01

出来る限り丁寧に綺麗な言葉で

相手を敬い、尊重していることを示す。

02

笑顔で頼む

笑顔で頼まれると、釣り込まれてなかなか断れません。

03

最初から「ありがとうございます」と言う

相手が引き受ける返事をする前に、引き受けてくれることを前提として話す。すると、助けてもらえる確率がグッと高まります。

Part 4

実践スキル 基本は、

頼む+感謝+大喜びの公式です。

上手な頼み方

① 相手の名前を呼ぶ

病院でも看護師さーん、ではなく、～さん / 学校では先生、ではなく
～先生 / 子ども同士なら「ちょっとちょっと」ではなく～ちゃん
/ メールでも、必ず最低1-2回は相手の名前を必要以上に入れると、
当事者意識が出て良い / 相手に親しみと当事者意識(責任感・義務感
のようなもの?)を起こさせる

② まず、相手の都合を聞く

「今、ちょっといいですか？」

「お時間大丈夫ですか？」

「お急ぎの用事はないですか？」

③ 頼む内容からズバッと

「～してもらえないかな」

「～を貸してもらえますか」

④ 頼む理由は言い訳がましくなく簡潔に

「子どもがなくしちゃって」ではなく「今、持っていないくて」

「重くて大変なんです」ではなく、「量が多くて」など

⑤ まず先に相手にお礼を言う

頼みが聞き入れられたことを前提に、無邪気に笑顔で！

「ありがとうございます！」「助かります！」

すみません、は言わない方がいい

Part 3

自分の意思を、相手にとって

気持ちいい形で伝える方法

● こちらの意思が相手の考えに反する場合

まず一度は、相手の考えをなるほど～、そうですか、と受け止める。相手に、「～～について、どう思いますか？」と聞き、まず相手に言いたいことを全て言わせる。最後まで話の腰を折らずに聞く。ムツとしたり、でも、と遮らない。ウンウン、と、頷きながら聞く。相手の言葉を繰り返したりまとめたりして、受容、傾聴、共感の姿勢を示す。相手の言葉を引用して、自分の意見を付け加える。

● 相手の協力が得られるかどうかわからない場合

「みんなが自分の役に立ちたいと思ってるんだ!」という目で相手を見る。「私が周りに頼ることで、みんなの『人助けをしたい心』を満たしてあげてるんだ!」と思う。その分、周りの人への笑顔と感謝の言葉と大喜びすることは忘れず、助けてもらった以上のお返しをしようと頑張る。

● こちらの気持ちの持ち方：ちょっと先を考える

助けを求める、その先にあるものは、助けてくれる人との良い人間関係だったり（友人や上司、先輩、家族に助けてもらったことでより親しくなったり）、自分の家族の幸せだったり（自分が無理して燃え尽きたり途方に暮れるのではなく、楽になることで健康をキープできる、家族を愛する余裕が生まれる、など）、自分の求めている夢を実現することだったり。自分の夢を周囲の人とシェアしながら実現する一つの手段が、助けを求める、です。

04

頼みごとをまず先に

最初から言い訳や困った状況の説明、前置きはしない。
良い例…「申し訳ありませんが、ちょっとこのベビーカーを運ぶの手伝っていただけませんか？」
悪い例…「ここの地下鉄、エレベーターがないものですから、荷物が重くて、一人で子どもを置いて往復するわけにもいなくて。ちょっとこのベビーカーを運ぶの手伝っていただけませんか？」

05

「すみません」ではなく「助かります」

「すみません」ではなく「助かります」「ありがとうございます」という言葉を何度も入れる。最初からありがとう、や、助かります、を言われた方が、相手の自己価値観も高まりますし、自分を下げることにもなりません。可哀想だから助けてあげるよりも、素晴らしい頑張り屋の一個人を助ける方が、助ける方としても名誉なことなのです。



06

感謝の言葉のボキャブラリーや、追加文を増やす

～～さんのこと、娘からもよく伺っていました / とても困っていたんです。でも、なかなか人が見つからなくて / 通りかかって下さって、ラッキーでした / みんなが～～さんのようだというのに / あまり、ここまで親切な人はいませんよね / 子どもたちにも良いお手本になりました / こんなに良い影響を与えて下さって、感謝です / 家族にも話しておきます、～～さんにお世話になったこと

07

会えて嬉しい気持ちを伝える

頼る、頼らないは別にして、会った時からニコニコ、会いたかった、会えて嬉しい、の気持ちを伝える。
ずっとお会いしたいと思っていました / 今日の日を待ちに待っていました / ～～さんも、～～さんは素晴らしい人だとおっしゃっていました / 以前からご評判はかねがね伺っていました

08

相手の話も聞く、相手もねぎらう

家事を頼む、子どもを頼む、ほか、どなたかへの紹介を頼む、推薦状を頼む、などなど。必ず、相手の状況についても聞き、体調を気遣い、褒め、ねぎらい、大変なことを承知の上であえてお願いしたいんです、と言う。
お忙しい中、お時間を取って下さってありがとうございます / 他にもたくさんのお仕事がある中、よくやっというしゃるなと思います / 困っている家庭のために力を貸して下さいありがとうございます / どうぞよろしくお願いします

09

何でもない時から、相手への承認、ねぎらい、信頼の気持ちを伝える

例えば家族に、友人に、同僚に。
その場で褒める / すぐに褒める / 具体的に褒める / 第三者の前で褒める(子どもの前で夫のことを褒めるなど) / 第三者の言葉で褒める(～～さんがこう誉めてたわよ、など)

10

断られた時は「フィードバック」と考える

頼みを断られた時、批判、攻撃、意見衝突があった時は、「フィードバック」と考える。こういう反応を示してくれたことで、自分の思い違いに気づけた。軌道修正できた。良い方向に代わるためのメッセージだ、と受け取る。
まず最初に「ありがとうございます」そして、言われなければわかりませんでした / 言いにくいことを伝えてくれてありがとう / よくぞオープンに言ってくれました / 言ってもらえたおかげで失敗の原因がわかりました / 次からはこうします

