議　論　本　要　約　集　　　目　次

1. 教育（見ながら）

教養（医療安全、限定語他、摂食嚥下の5期モデル、注意、解剖学）

医療におけるヒューマンエラー 第2版：河野龍太郎（博士（心理学）、自治医科大学名誉教授） P.2

仕事を教えることになったら読む本：濱田秀彦（代表取締役） P.4

最小の努力で最大の結果が出る 1分間小論文：石井貴士（代表取締役） P.4

精神看護 2023年5月 「頓服」の迷い解決！（医学書院） P.4

「身体拘束最小化」を実現した松沢病院の方法とプロセスを全公開（東京都立松沢病院） P.5

新・看護者のための精神保健福祉法Q&A 平成27年版（日本精神科看護協会） P.6

精神科臨床看護技術の展開：川野雅資(東京慈恵会医科大学医学部看護学科教授) P.7

看護実践のための根拠がわかる精神看護技術　第３版：山本勝則(看護栄養学部,教授) P.9

1. 雑談

おもろい話し方 芸人だけが知っているウケる会話の法則：芝山 大補（ネタ作家） P.12

いつの間にか好かれる人になる! 人脈が広がる! 一生得する雑談力：桐生 稔（株式会社モチベーション＆コミュニケーション代表取締役） P.12

③会話（普段から見る）

よけいなひと言を好かれるセリフに変える言いかえ図鑑：大野萌子（法政大学卒産業カウンセラー） P.13

よけいなひと言を好かれるセリフに変える働く人のための言いかえ図鑑：大野萌子（同上） P.14

なぜか感じがいい人の かわいい言い方：山﨑拓巳（実業家） P.15

感じのいい人は、この「ひと言」で好かれる：森優子（コミュニケーション・アドバイザー） P.16

できる大人のモノの言い方大全 LEVEL2：話題の達人倶楽部 P.17

④議論補助

１分で話せ―世界のトップが絶賛した大事なことだけシンプルに伝える技術：伊藤羊一（代表取締役）木の葉で要約 P.18

否定しない習慣：林 健太郎（コーチ）木の葉で要約 P.18

⑤日常議論（覚える）

職場いじめから抜け出す3つの視点：高品孝之（公認心理師、博士） P.19

ムカつく相手を一発で黙らせるオトナの対話術：Barbara Berckhan（ﾊﾝﾌﾞﾙｸ大学心理学部、教育学部） P.19

ポケット版 弁護士の論理的な会話術：谷原 誠（弁護士） P.19

⑥総合議論（必要に応じて見る、事前に目を通す）

議論入門 負けないための5つの技術：香西 秀信（教育研究科博士課程単位修了、修辞学専攻） P.20

禁断の議論術講座　レトリックと詭弁：香西 秀信（教育研究科博士課程単位修了、修辞学専攻） P.20

論より詭弁：香西 秀信（教育研究科博士課程単位修了、修辞学専攻） P.20

議論のレッスン―議論にはルールがある：福澤一吉（言語病理学科博士課程修了） P.21

⑦カンファ議論（）

⑧委員会議論（）

⑨ブリーフィング議論（）

⑩司会議論,

⑪幹部会 （）

①教育（見ながら）

教養（医療安全）

医療法にもとづいた医療事故調査制度では、医療事故後すみやかに緊急医療安全委員会を開催することとされており、当院では３日以内と規定されている。

教養（限定語他：山口 拓朗：伝える力研究所所長）

▼限定語？（or反証が議論の名脇役、議論のレッスンより）：明確である／明らかである／明示される／とされている／確かめられる／意味している／認められる／示される／言える／考えられる／可能性がある／思われる／だろう／暗示される／仄めかされる／

▼順接（以後、山口 拓朗：伝える力研究所所長）：だから／したがって／よって／ゆえに／それゆえに／それで／そのため／そこで／すると／だとすると

▼逆接：　しかし／しかしながら／だが／だけど／だけども／でも／それでも／ところが／とはいえ／けれど／けれども／なのに／それなのに／ですが／とはいうものの／にもかかわらず

▼添加　：しかも／そのうえ／それに／加えて／そして／それから／そればかりか／それどころか／おまけに

▼並列：また／ならびに／および／かつ

▼対比　：一方／他方／逆に／それに対して／反対に／反面／むしろ

▼選択　：あるいは／それとも／または／もしくは／ないしは

▼言換 ：すなわち／つまり／要するに／言い換えると／言ってみれば／いわば

▼説明　：なぜなら／というのは

▼補足　：ただし／もっとも／ちなみに／なお

▼例示　：たとえば

▼転換　：ところで／さて／ときに／次に／ともあれ／では／それでは／それはさておき／それはそうと／それにしても／そういえば

▼結論　：効果のある接続詞や「しかし」「ところが」「だが」「とはいえ」など、話の流れが反転する「逆説の接続詞」は、残しておいたほうがいい接続詞の代表格。一方、削っても意味が通じるケースが多い接続詞には「だから」「それで」「そして」「それから」「また」などがあり、やや仰々しい。

▼話しことば：示す→お示し／したがって→したがいまして／

教養（読み）

重複（ちょうふく）所謂（いわゆる）逝去（せいきょ）他人事（ひとごと）粗利益（あらりえき）漸減（ぜんげん）老舗（しにせ）早急（さっきゅう）

教養（摂食嚥下の5期モデル）

摂食嚥下は、先行期、口腔準備期、口腔送り込み期、咽頭期および食道期の5つのステージに分けられます。

教養（注意）

ロ早合点→人の気持ちを察する　相手に特性を伝える　遅いか、早い時は考えずに返事している

ロリーダー→Dr：患者にとっての困りごと

ロ申し送りやDr報告：状況・患者・最後に所感（身体的側面として～があるし、心理的側面として～があるかもしれません。）　＆ストレングス、

ロ察する力、我慢する力、

ロマイナスなことを言わない、申し送りで感謝を伝える、

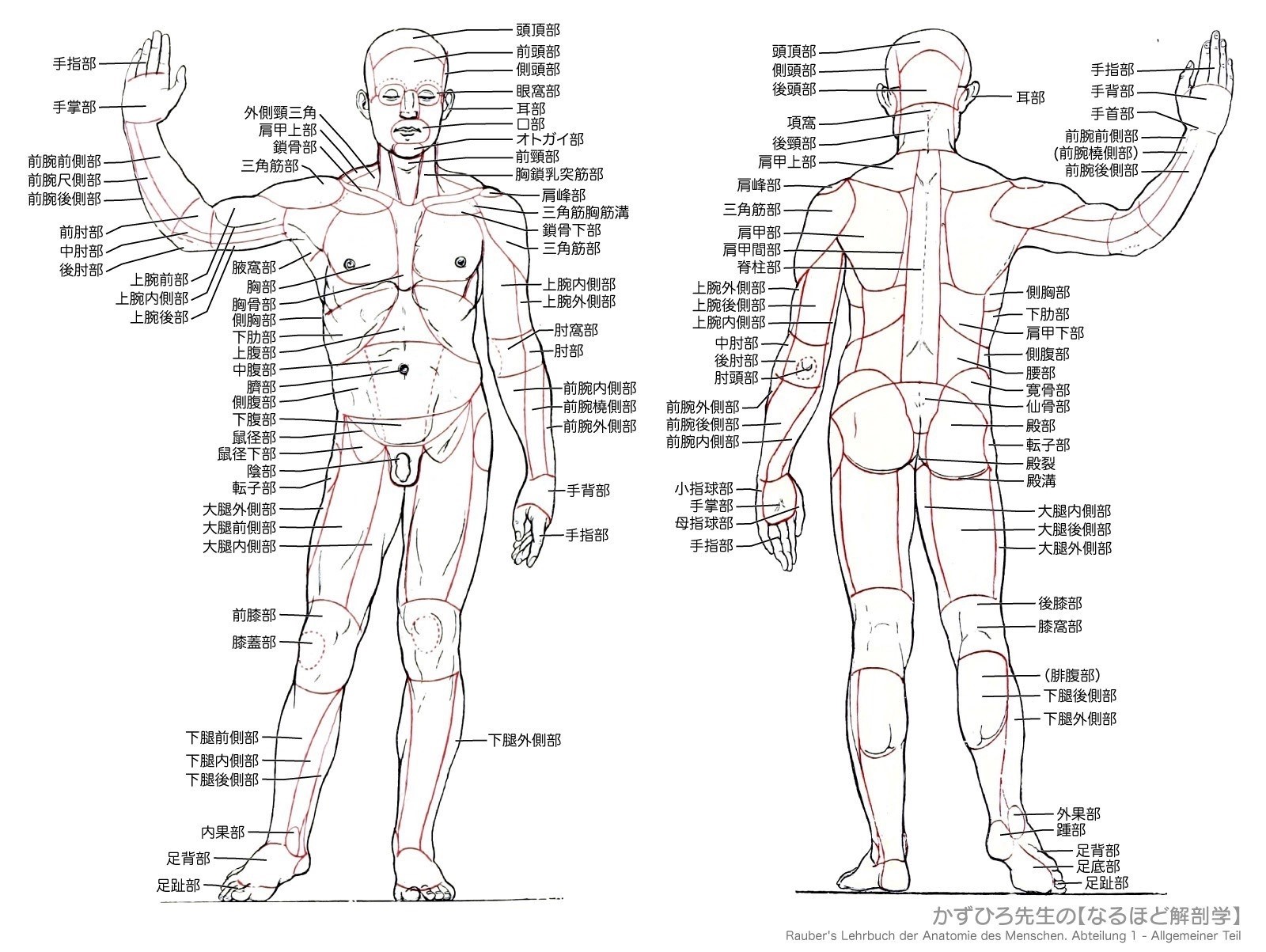
ロ上司の指導までは記録しなくていい！他人の気持ち

ロ注意→依頼　ご注意ください→お願い申しあげます

ロ会議のこつ、分からないときはもじもじせず分からないと即答すべき　主任より

①教育（見ながら）

教養（かずひろ先生のなるほど解剖学：黒澤一弘：指圧師・解剖学講師）



1. 教育（見ながら）

☑医療におけるヒューマンエラー 第2版：河野龍太郎（博士（心理学）、自治医科大学名誉教授）

・スリップ（思い違い）：ﾌｰﾙﾌﾟﾙｰﾌ、ﾌｪｲﾙｾｰﾌ

・ラプス（し忘れ）：外部記憶

・ミステイク（認識間違い）：KYT、訓練

・違反：教育、指導

☑仕事を教えることになったら読む本：濱田秀彦（代表取締役）

①知識のティーチング 動機 説明 測定

②技術のトレーニング 動機 みせ 説明 実践 ほめ 見届け

③意識のコーチング 傾聴+質問

☑メンタリング・マネジメント―共感と信頼の人材育成術：福島正伸（早稲田大学卒、代表取締役）YouTubeで要約

・依存型人材から自立型人材へ

・自分が行っているマネジメントが管理的なのかメンタリングなのかを見極める

・メンタリングに必要な３つの行動基準：自らがまず先頭に／相手をそのまま受け入れる／支援する気持ち

・メンターの心得：見本となる、責任を取る、仕事を楽しむ、いつでも相談に乗る、部下からの依頼を優先する、部下から学ぶ姿勢を見せる、部下の端緒は自分の出番、尊敬されてから怒る、部下を説得するな、部下を感動させよ、仕事とは部下を成功させるためにするもの、部下に感謝せよ、感動で泣くところを見せよ、

・メンターが自立型人材であれば部下は行動するようになる

・メンタリングによって成長するのはメンター自身

・メンタリングは個人だけでなく家族、組織、社会の共存共栄に必要

☑最小の努力で最大の結果が出る 1分間小論文：石井貴士（代表取締役）

予(要約) 定っ(定義) てさ(提起)

確か 以前から

毎 回

スカスカ だっ け

☑精神看護 2023年5月 「頓服」の迷い解決！（医学書院）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 目 次  １，「頓服与薬」をめぐる病棟改革  　　与薬基準  与薬者の見える化  取り組みの理由の明確化  ミニカンファの開催  内服の自主性尊重  内服自己管理の推進 | ２，打率を上げる「頓服」の考え方  　　指示設定の配慮  看護師による見立てのすすめ  医師と思いを共有  連日使用をそのままにしない  指示の意図を読み解く  最近の不眠時 | ３，現場のあるある困り事  効果判定  せん妄の薬  高齢患者に向精神薬  頓服による事故  訴え＝頓服与薬の風習  頓服を拒否される |

４，「強制治療」をする権限なんてそもそもないのだ　強制入院と強制治療の違い

1. 教育（見ながら）

☑「身体拘束最小化」を実現した松沢病院の方法とプロセスを全公開：東京都立松沢病院

▼１．はじめに：最小化の理念

・拘束の意味

・拘束に対する意識

・最小化の目的

・医療安全と行動制限

・最小化できない理由を探らない

・看護とは何か

・モデル病棟

・治療開始時の拘束の是非

・ドラッグ・ロックと拘束の関係

▼２．身体拘束の動機と対策

・治療者側の倫理、正当化

→3-③トップが責任を示す

・「自分たちの責任だ……」

→4.拘束しない同意書

・事故防止の倫理

→1医療安全と行動制限

3-③インシデントレポ

・訴訟という言葉が脳裏をよぎる

→3-⑤見えないリスク

・業務優先の組織風土

→3-④見える化

・速度優先の組織風土

→1.看護とは

・業務量の増加

→3-③記録の重複確認

・「人手がない、時間がない……」

→1.看護とは、3-①ホール番

・治療方針に関する対話がない

→3-②治療方針の壁

・心理的安全性が低い

→3-⑤カンファレンス

・精神科患者へのスティグマ

→1.拘束の意味

▼３．最小化を実現する方法

①モデル病棟になろう

・受け持ちを持たない「ホール番」

・ホール番の人員確保の検討

・患者さんのQOLを考えた治療･看護

・早期リハビリ

②多職種連携・急性期からの最小化

・治療方針の壁を乗り越える

・倫理委員会との連携を可能にする

・治療開始時に身体拘束はしないという治療方針を定着すること

・「話せば通じる」という意識で内服を勧める

③最小化を推進するマネジメント

・インシデントレポート提出を推奨

・現場を委縮させないリスクマネジメント

・何があっても現場が責められないという空気を作る

・不安を訴えるスタッフには個別対応

・記録に重複した内容がないか検討

④意識改革の工夫

・ホワイトボードに書き出す

・3原則のラベルを貼る

・情報開示

・拘束が始まったら病院トップが来る

⑤教育・研修

・見えないリスクの重大性を伝える

・患者さんの目線に立った研修を開催

・カンファレンスで発言を促す

・大丈夫だった成功体験を積み重ねる

▼４．代替方法の検討

▽点滴

・血栓リスクを評価したうえで、下肢からルートを確保する

・注意を促す文字を包帯に貼付する

・自己抜針予防のためのシーネの導入

・点滴自己抜去防止クリップの利用

・点滴が視界に入らない工夫

・ルート類の必要性を的確に判断する

・点滴自体を壁にガムテープで貼る

・常時観察できる時間の留置を検討

▽経管栄養・点滴・CV・Ba

・経口摂取をできるだけ継続する

・経口摂取の併行、回復を目指す

・本人が食べ（飲み）たい時に補給

・フェイスタオルを巻きテープで固定

・BaカテのDIBキャップを使用する

▽褥瘡予防

・ポリウレタンフィルム等で保護

・身体拘束を開始した時点から保護

▽最小化

・拘束感が少ないミトンを選ぶ（

・入眠している時間や、ケア時に外す

・まずは短時間解除

・点滴を夜間に行い日中は解除する

▽危険行動・転倒リスク

・低床ベッド、床マット

・ポータブルトイレを室内に設置

・壁付け

・ベッド柵

・点滴を夜間に行い日中は解除する

▽危険行動・転倒リスク

・低床ベッド、床マットを敷く

・ポータブルトイレへの排泄を目指す

・壁付け

・ベッド柵等にカバーを利用

・部屋にマットを敷く

・スポンジを敷き詰めた部屋

・ホールでその人のタイミングでトイレ誘導

・ナースステーションの近くに移動

・希望でベッドをホールに出し入眠

・ホテルのような快適さを与える

・前兆があれば早めに関わり、頓服を

・部屋入口にフットセンサーを設置

▽被害妄想、BPSD

・内服は決まったジュースで飲む

・信頼している人を探す。医師など

・自室に花のマークを表示

・病棟のあちこちに座り心地の良い椅子を配置

▽自傷・暴力

・致命的な自傷行為以外は取合わない

・拒薬の理由を知り、意向に沿った処方に切り替える。確実に服薬できる時間にずらす

▼５．委員会が取り組むべきこと

・身体拘束をしない同意書の導入

・第三者評価制度（巡回）

・外部の目を入れ、内部から情報発信

・一定の基準を示す

・ポスター

▼６．医療安全委員会の機能強化

・ヒヤリの増やし方

・ハインリッヒの法則に基づいた検討

・リスクマネジメント機能の強化

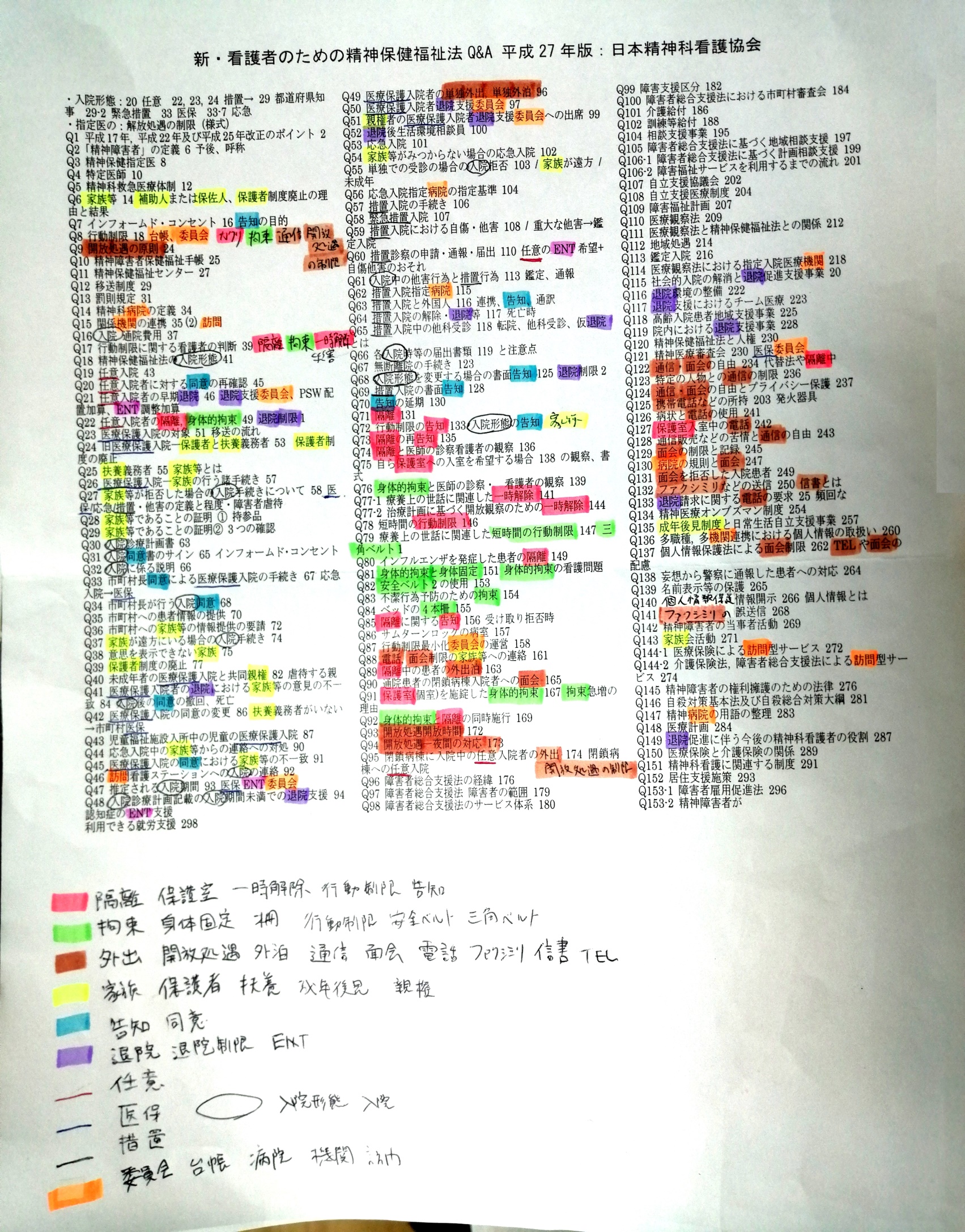
・評価機会の強化

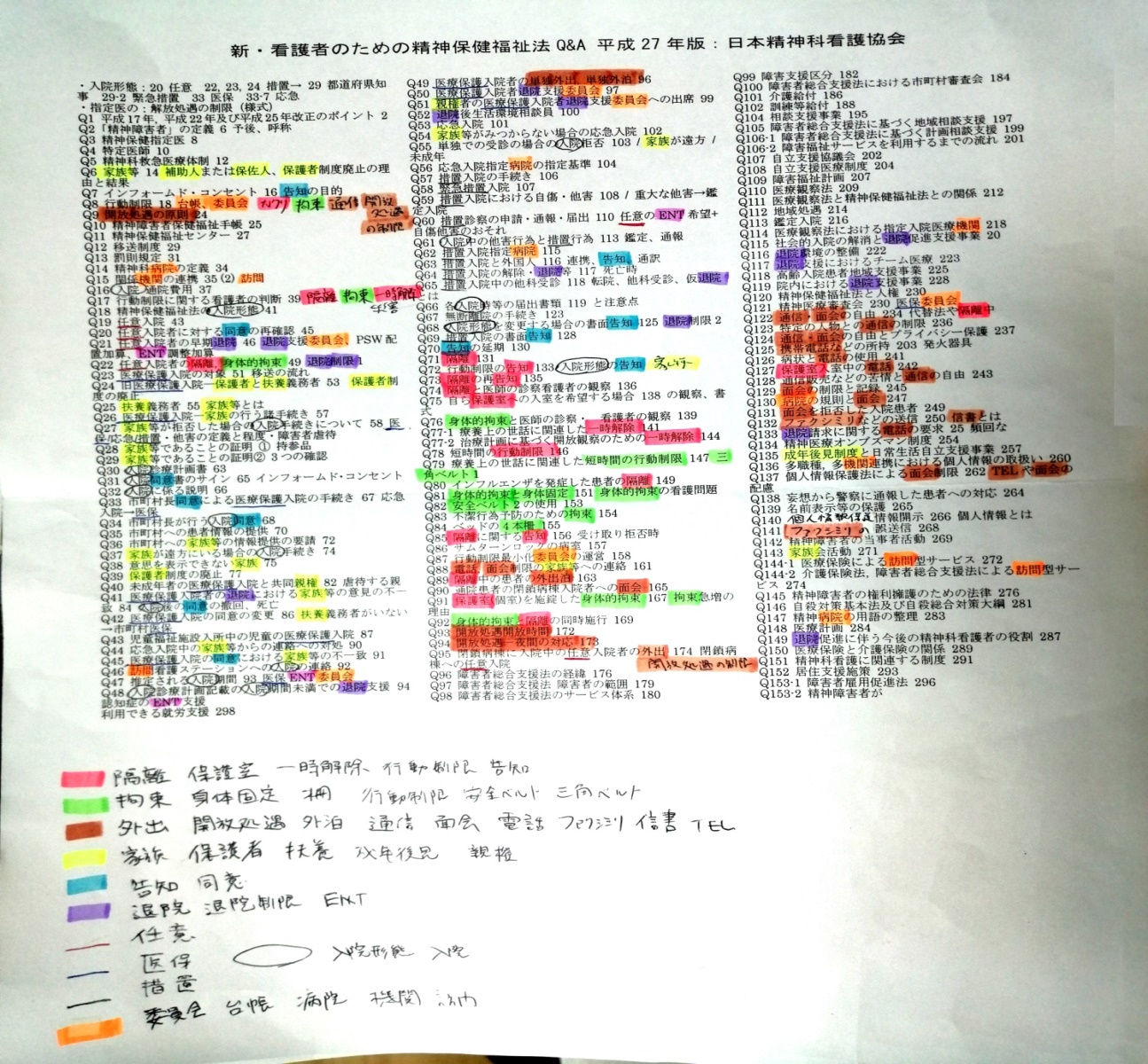
▼７．おわりに

①教育（見ながら）

☑新・看護者のための精神保健福祉法Q&A 平成27年版（日本精神科看護協会）※カラー

・入院形態：20 任意　22, 23, 24 措置→ 29 都道府県知事　29-2 緊急措置　33 医保　33-7 応急

・指定医の：解放処遇の制限（様式）



①教育（見ながら）

　精神科臨床看護技術の展開：川野雅資(東京慈恵会医科大学医学部看護学科教授)

看護技術

・5つのＲ：指差し呼称で自分＋２人の２回確認（時間、患者名、薬剤名、量、方法　じっ かん や り ほうだい）

・穿刺角度：筋注45～90度、静注10～20、皮下10~30度、皮内0度に近い

・筋注の部位：三角筋の肩峰3横指下、中殿筋の腸骨棘側1/3③意識のコーチング 傾聴+質問

・筋注後：ゆっくり浸透させたい場合はマッサージをしない

・血糖症状：意識障害、嘔気・嘔吐、呼気アセトン臭、脱水症状、

・低血糖症状：汗、振戦、動悸、めまい、頭痛、耳鳴り、高血糖症状：口喝、しびれ、多尿

筋点内内　筋注、点滴、皮内、内服

注静イ服　＿＿、静注、ｲﾝｽﾘﾝ、＿＿

□□□　 アレルギー（禁忌、薬剤・ALアレルギー、緑内障）確認

□□□□ 5（6）つのＲを指差し呼称で自分＋２人の２回確認

（時間、患者名、薬剤名、量、方法　じっ　かん　や　り　ほうだい）

□□□　 標準予防策に基づき準備

（手洗い、トレイ拭き、１名トレイ、めくり法、目盛りと針合わせ、アンプルやバイアルは消毒、）

□□□□ 「これから〇〇をさせてもらいます＋目的＋トイレ＋確認のためにフルネームを言っていただけますか」

* 三角筋の肩峰3横指下、中殿筋の腸骨棘側1/3

　□　　 針-液面80~100cmの高さ

□　 血糖症状：意識障害、嘔気・嘔吐、呼気アセトン臭、脱水症状、

低血糖症状：汗、振戦、動悸、めまい、頭痛、耳鳴り、高血糖症状：口喝、しびれ、多尿

□□□　 注射部位の消毒は中心から外側へ、直径5cm、10秒以上

□□□　 皮膚に張りをもたせ、筋注45～90度、静注10～20、皮下10~30度、皮内０度に近い

□　 インスリンは吸収阻害防止のため前回より2cm離し、臍周囲は避け、上腕、大腿、腹、臀部へ

　□　　 体位を整え、中枢に駆血管、拇指握らせ、消毒、穿刺、逆血確認、駆血管外し、刺入部観察、固定、工夫、　□　　 「気分不良、滴下不良、痛み、発赤、終了の際はナースコールを押してください」

　□　　 個人式：500mlを12時間で4秒1滴を換算　公式（1mlの敵数×輸液量）÷必要時間＝1分間の滴下数

□　　 精神症状が軽度の場合は30分～1時間おきに観察、終了

* 血管に入っていないか内筒を引いて確認、痺れがないか確認、
* 5秒で1ml＋「すぐ終わりますから我慢してください」
* 針を抜く。ゆっくり浸透させたい場合はマッサージをしない

□□□□ 手洗い、記録、口頭指示であれば記入を依頼し指示された内容や医師名を記録

経管栄養

□指示書で指示された栄養剤、水分量を確認する

□栄養剤は40℃前後に温める

□良肢位で30度以上に起こす

□唾液が多い患者、喘鳴のある患者は、吸引する

□チューブ挿入の長さ、固定の位置、口腔内でとぐろを巻いていないか、固定が確実かを確認する

□液面-胃部50cmの高さ

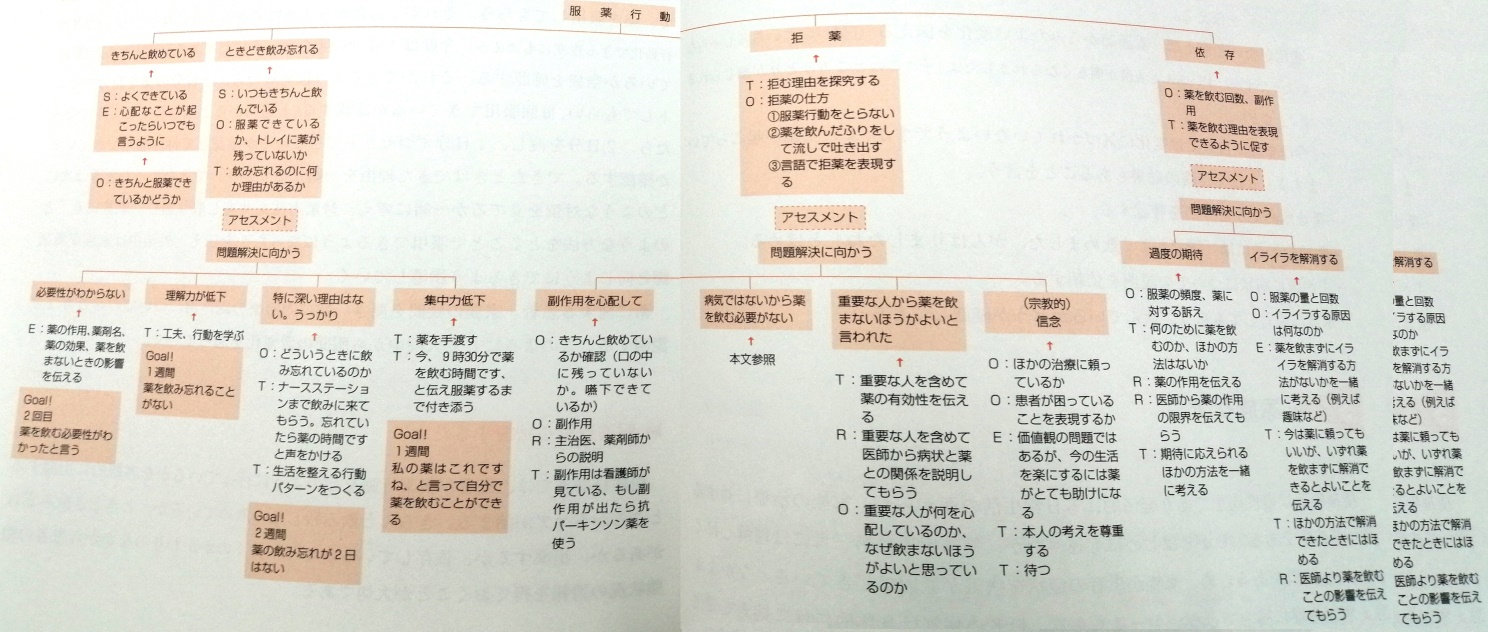
□胃内容物を引き確認、引けなければ医師（またはスタッフ間）に確認。聴診法は判定基準にしない

□滴下速度は1秒1滴～1.5滴、6～8時間以内。咳込み、腹痛、嘔気、嘔吐、腹満感、動悸があれば中断

□終了時、カラーシリンジで微温等20mlを通す

①教育（見ながら）

服薬支援

Figure 1 患者の服薬行動に関する看護ケア

（川野雅資, 2009,精神科臨床看護技術の展開 ,118-119 より抜粋）

外出・外泊支援

・外出、外泊の目的：気分転換、社会性の改善、家族関係調整、職場復帰調整、症状回復判定、退院後の生活の場の物的・人的環境に関するアプローチの効果の確認、（まとめると積極リハビリテーション、訓練）

・外出・外泊前のアセスメント：病状、関心、不安、社会技能、

・外出前の看護：OTの様子をみたり、散歩に同伴し、アセスメントを行う。自立性が営めれば、できたことをほめて自信を持たせたり、外出して何を楽しみにしているのか確認する。

・外出・外出後のアセスメント：非効果的なコーピング（過食・自傷・退行など）、再燃、ハプニング時の連絡先、

・外出後の看護：非効果的コーピングをしなかったことを評価し自信につなげる。病状に変化がなければ、単独外出への指標とする。次の外泊の目的を明確にする。最終的には、家族関係調整、職場復帰調整の足がかりとする。

・外泊の目的：自宅に戻れるか、医療者の援助がない状態で服薬できるか、自炊できるかなど

・外泊前の看護：患者と家族の考え方や感じ方を伝え合い、看護師の意見も述べ理解を深める。家族が期待しすぎずに、最初は疲れるので行って帰ってくるだけにするなど、病状に適した受け止め方ができるよう働きかける。

・外泊中の看護：外泊先で発生した困りごとは病棟に連絡してよいことを説明する。家族には外泊時の様子を記録してきてもらう。

・外泊後の看護：患者の報告や努力を認める。家族の記録を一緒に確認し、苦労をねぎらう。それらをもとに、次の外泊の目的を明確にする。

退院支援

Table 1 アセスメントの視点と看護技術

|  |  |
| --- | --- |
| ・内服［　　］：依存的であれば真意を聞き服薬のタイミングを判断する  拒否的であれば説明し、効果を認識できるように関わる  怠薬は薬カレンダーや一包化を検討  ・受診［　　］：調子が悪いとき受診行動がとれるか  ・現金［　　］：何を何個買うか確認し、計画性を援助する  ・家事［　　］：洗濯物など  ・交通［　　］：予定時刻は守れているか  ・買物［　　］：目的に応じた必要なものだけ  ・余暇［　　］：趣味や気分転換  ・住居［　　］：離婚や家族の破綻に対しては、PSWを活用 | ・家族サポート［　　］：  対処の仕方を教育する  かかわり方を具体的に示す 他  再発のサインを知っておく  ・社会資源 ［　　］：  作業所に家族も行ってもらう  ・職場復帰 ［　　］：  医師、上司などと情報交換する |

（川野雅資, 2009,精神科臨床看護技術の展開 ,170-177 より引用）

・つよみと支援を見分け、支援計画をたてる。

・継続支援のアセスメント：病識、対処方法、イメージ、通院歴、中断歴、理由、病状、ADL、病院システムがわかるか、交通、立地、家族サポート、付添い、経済面、他の患者との関わり、看護はp183

①教育（見ながら）

☑看護実践のための根拠がわかる精神看護技術　第３版：山本勝則(看護栄養学部,教授)

目次

▼精神看護の特徴

・医療福祉の専門職の役割

・精神看護の機能、ウェルビーイング、カプランの予防の概念、専門性、役割

・精神看護の強み

・看護の強み

・精神看護の困難

・精神科看護師の不安

・精神科の入院治療の目的

▼看護理論

・【O】ウィーデンバック、ﾌﾟﾛｾｽﾚｺｰﾄﾞ

・【S】ペプロウ

・【A】トラベルビー

・【P】オレム

・【全】オレム-アンダーウッド理論

▼関係の成立・進展、セルフケア援助

・コミュニケーションの機能

・コミュニケーションの４要素

・言語的コミュニケーションの操作方法：ミラーの気づきの輪、適切な質問、パラフレーズ、聞き取りにくければ、判断の促し方、妄想のある患者へのケア、頻尿、脅迫行為、入浴拒否、昼夜逆転や不眠、孤独や希死念慮、被害妄想

・非言語的コミュニケーションの操作方法

・関係を成立させる方法：見捨てられ不安の防止、基本的態度、逆転移など

・関係を進展させる方法：身体的援助、会話の場所、マイクロカウンセリング

・対処能力を高めるための援助技術

・生きる強さに注目した援助の視点：ストレングス、リカバリー、エンパワーメント、ウェルビーイング、レジリエンス

・生きる強さに注目した援助：入院前、入院後、入院中、退院、退院後

▼症状マネジメント

・興奮と暴力

・気分障害

・幻覚・妄想

・せん妄

・不安

・パニック発作

・無為・自閉

・拒絶（拒否）

・アディクション（嗜癖）

・希死念慮・自殺企図：TALKの原則

▼薬物療法

・精神科薬物療法における看護の役割

・患者との関係：コンプライアンス、アドヒアランス、共同意思決定、コンコーダンス

・デポ剤

・下剤の種類と作用時間

▼精神科リハビリテーション

・精神科リハビリテーションの定義

・作業療法の定義

・作業療法を実施する看護師の役割

・作業療法を実施する看護師の責務：セラピューティック・レクリエーション、看護過程

・芸術療法とは

・SST（社会生活ｽｷﾙﾄﾚｰﾆﾝｸﾞ）とは

・心理教育とは：高EE家族

・認知行動療法とは

▼精神障害者の地域生活支援

・開放処遇の制限

・隔離とは

・自己決定の質：インフォームドコンセント、インフォームドチョイス、自己決定が難しい場合の精神医療の姿勢

・就労支援

・訪問看護：姿勢、精神科訪問看護の目的

・災害とトラウマ：サバイバーズギルド、サイコロジカル・ファーストエイドとは、トラウマティックインフォームドケア

▼精神看護の特徴

・医療福祉の専門職の役割は「過去の苦労と経験を抱えたまま未来に向かって生きる、主体的に生きていく（リカバリーする）」という人生のプロセスを応援することとされるp236

・精神看護の機能として、メンタルヘルスプロモーションを用いたウェルビーイングの向上（WHO）という、精神保健としての機能がある。カプランの予防の概念は、発達的危機、状況的危機を捉えるのに役立つ。また、特殊性や個別性に対応できる専門性がある。さらに、状況やかかわりの方針などの情報を多職種と共有し、連携できるよう調整する役割があるp162。加えて、患者の不信感を信頼関係に変えていく役割もある（面接技術やその前提となるアセスメント技術が必要）p248。加えて、インフォームドチョイスの「どこまで」を見極める必要があるだろうp295。加えて、行動制限や虐待の分野では、TICを通して、すべての人が当たり前の健康知識としてトラウマを理解できるようアプローチしていくことも精神科看護師の役割p322。

・精神看護の強みは、患者の強みに気づき、継続した援助を行え、信頼関係をつくることにある。また、患者をリアルタイムに知ることができる。

・看護の強みとしては、患者は排泄に関して医師ではなく、看護師に話すことが多いp111。また、看護者自身による観察に勝るモニターはないp254と言われている。さらに、ヘンダーソンは『看護の基本となるもの』のなかで、患者の休息と睡眠を助けることは看護師の役割であり、看護師には不必要な服薬を減らすために自発的にできることがたくさんあると述べているp133。

・精神看護の困難は、構造化された技法が困難であることと、人間性を隠せないことにある。自分という道具の性質を理解し、生かすことが必要。

・精神科に入院している患者の身体合併症の割合は31.5％であり、精神科看護師は不安を感じている。アセスメントの力が求められる。

・精神科の入院治療の目的は、患者が退院した後、地域での社会生活を維持できるようにすることであるp162

▼看護理論

・【O】ウィーデンバック：看護とは、援助へのニードをもつ人への援助である。言動の不一致に注目しながら行動の意味、ニードを憶測ではなく正確に分析し、自身の看護場面も詳細に再構成する（【プロセスレコード】）。

・【S】ペプロウ：看護とは、成熟を促す対人関係のプロセスである。自分を観察の手段とし、簡略化することなく【そのとおりの言葉で書く】ことが最も大切で、関係性の段階を確認し、評価し、改善する。

・【A】トラベルビー：看護とは、苦難の意味を見出し、立ち向かったり、予防することを援助する対人関係のプロセスである。出会い、つながり、共感、同感、【ラポール】とその位相の評価は看護師の責務である。

・【P】オレム：看護とは、【セルフケア】を充足させることである。セルフケア能力と治療的セルフケア要件のバランスを見極め、不足要素のみ充足させること、不足の状況を具体的に把握する。

・【全】オレム-アンダーウッド理論：オレムのセルフケア理論を、精神科看護領域で使いやすいように修正したものである。セルフケアの概念、看護過程、患者-看護師関係の３要素を盛り込んだ看護を展開する。

▼関係の成立・進展、セルフケア援助

・コミュニケーションの機能として、情報の授受、問題解決（と感情処理）、信頼関係（と看護援助）の成立と伸展の３つがある。

・コミュニケーションの４要素として、送り手、情報、媒体（情報の乗り物表2-1 p21）、受け手がある。

・言語的コミュニケーションの操作方法として、ミラーの気づきの輪（思考、感情、知覚、意図、行為）に分解して話題を設定する。そのうえで、患者の事実を受け止め、「大丈夫ですよ」と安心付けしたり、５W1Hなどで適切に質問したり、発言を促したり、思いを傾聴、訴えの裏の本当の訴えを知る、パラフレーズ（同じ意味の言葉）でフィードバック、聞き取りにくければ話題を主導する、期待される長さを予測する、自分で判断を促す「賞味期限切れてますね、これはどうしましょうか」、妄想のある患者へのケアは共感しながらケアを提案「お腹の赤ちゃんが心配なんですね、ただ、私もCさんのことが心配なんです」p117、頻尿を指摘せず、行動が終わるまで呼び止めないうえで、ケアを提案「すっきり出ないとのことなのですが、医師の指示で管を入れてとることもできますが？」p119、脅迫行為は苦痛を受け止め「十分に顔を洗うことができたと思いますよ」＋根底にある不安の表出に努めるp129、入浴を促すのではなく、患者の考えを聞く「そうですか、私がお手伝いしますよ、一緒に行きましょう」p129、昼夜逆転や不眠はまずは好きなことに対して接するp141、症状の原因や事情を考えてもらうp142、孤独や希死念慮「今は大変つらいときだと思います。少しづつよくしていきましょう。奥さんもゆっくり休んでよくなってほしいと思っていると思います」p152、被害妄想にはクローズ→オープンクエスチョンで「何があったのか、よろしければ話してください」と聞き、妄想には触れず、気持ちに焦点を当てたうえで、思考の訂正ではなく対処行動に焦点をあてて対応策を一緒に考えるp163、強制的な介入を極力避けながら対話していくp171、などがある。

・非言語的コミュニケーションの操作方法として、沈黙（３秒で心の内を述べる）、沈黙の文章化、否定的沈黙に対しては少しずつ/ゆっくり/好意的に/または交代して対処する、相手が発言してから沈黙する、理解、観察、強調のための沈黙がある。

1. 教育（見ながら）

・関係を成立させる方法として、見捨てられ不安の防止、援助行為後の短時間の会話、検温や環境整備を会話の手段とする、基本的態度（受容/安全の保障/今ここ）、逆転移に対するスーパービジョン、などがある。

・関係を進展させる方法として、洗髪や髪の乾燥などの身体的援助、会話の場所をロビーなどに変更し膠着を打破する、自立への見守り、マイクロカウンセリング（質問→要約→感情の命名、他p68）などがある。

・対処能力を高めるための援助技術として、SDMの取り組み、自己決定を高める技法、怒りをコントロールする技法、認知症へのアプローチとしての回想法、R.O、アサーティブネストレーニングp75、エンパワーメント、様々なリラクゼーションp77、心理教育、SST、認知行動療法p95などがある。

・生きる強さに注目した援助の視点として、ストレングス（対象者の誰もが持っており、対象者をプラスに変化させていく力。興味・関心は最も重要p81）、リカバリー（主体性を取り戻す過程p83間接引用。反ヒエラルキー）、エンパワーメント（潜在能力と可能性を引き出し、ウェルビーイング実現に向け力づける環境づくりp86。当事者が主導、動機づけ必要）、レジリエンス（困難を柔軟に乗り越え回復する力p87間接引用。引き出す）がある。

・生きる強さに注目した援助

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 入院前：  □受診までの葛藤をねぎらう  □不眠などの予兆を家族含め共有する  □私物の適量や規則の説明p160  入院後：  □急性期は十分な休息  □各種不安に対する丁寧な説明  □看護ケアを実施するたびに挨拶と安心できる場所であることを説明p148  □時間と空間の見当識が回復するように伝えるp148  □行動制限があれば理由と解除基準を示す  □拘束後しばらく残って観察する  □睡眠に付き添う  □栄養と水分  □個別的なADL援助  □家族の疲弊を受け止ラポール構築  □ケア中心ながらも人間対人間を重視する | 入院中  □休息  □セルフケア不足に対して援助  □当事者の力で再入院を繰り返さないための服薬指導  □鍵付きのロッカーp159の設置と規則説明  □管理能力把握  □他患との私物・金銭・騒音トラブルが発生しないように代理行為や本人管理を支援p160  □個室からホールでのコミュニケーション  □OT活動を通した人間関係や精神力動の観察（p136の2行目）と援助  □患者が言いやすい言い方を一緒に考える  □相手を傷つけないように苦痛の中に行動を変える動機づけがないか丁寧に探り、本人と行動の変化が必要であることの同意を得るp313  □看護師によるアドボケート（代弁）p158  □SST  □心理教育  □退院準備 | 退院：  □ストレングスを活用した生活技術のアセスメント  □退院後の日課を患者と作成p138  □退院先を想定した自己管理  □同伴外出、散歩  □家族としなければならないことを話し合った上での外泊  □目標のステップアップ  □関係機関との役割分担  □家族教育p93、  退院後：  □通院、訪問、DC、セルフヘルプグループp94、就学・就労支援、家族支援p95 |

▼症状マネジメント

・興奮と暴力：躁病性興奮には爽快気分、易刺激性、思路（論理的につながって目的地にたどり着く思考の過程）障害、注意散漫、転導性の亢進（行為の目標が頻回に変わる）、緊張病性興奮には連合弛緩、妄想知覚、作為体験がある。興奮や暴力は個人要因（精神症状、神経伝達物質の活性化、共依存、小児期逆境体験など）、環境要因（非自発的な措置や保護、ルールや制限によるフラストレーション、安全を優先し安楽を後回しにする環境）、スタッフ要因（不適切なコミュニケーション、強制的な介入）からアセスメントする。怒りは防衛でもあるので、その意味を知るp171。対立によらないディエスカレーション、協力が得られれば薬物療法、ブレイクアウェイp172。程度が激しく、自傷・他害の危険が切迫しているときは医師に診察を依頼し、安全な場所を提供する。被害者、目撃者のケアにはTIC。p322

・気分障害：抑うつ気分または興味喪失があり、不眠などの5つの症状が2週間続いたときにうつ病と診断され、生命の危機をもたらす。躁状態は、その行動の結果によって社会的生命を脅かす。うつ状態には、抑うつ気分、制止（ゆっくり）、微小念慮（ダメな人間だ）がある。躁状態には､誇大性がある。軽躁状態は、躁的ではあるが、本人や周りが困らない程度の状態である。うつ病の人には、休養をとって服薬すれば必ず治ること、治るまで重大な決定はしないこと、治るまでには一進一退があることを説明する。栄養障害や脱水に対しては、患者が望む嗜好、場所、相手と食事をする配慮も必要。双極性障害の人には、病気と治療法について正しい知識を身につけ、病気と内服を受け入れられるよう関わる。飲み忘れがないような工夫を本人と考える。副作用が話せるように、又は代弁する。完璧主義から7～80％への認知行動療法。海外旅行は主治医へ相談。再発のサインを紙に書き出してもらう。

・幻覚・妄想：幻覚とは、対象なき知覚のこと。体感幻覚とは、脳が流れるなど、内的現実に対する奇異な体験をさす。妄想とは、強く確信され、論理的に訂正不可能な外的現実に対する誤った思考・判断のこと。生活史とつながらず、確認不能な一次妄想：妄想気分、妄想知覚、妄想着想、生活史とつながり確認可能な二次妄想：関係、注察、被害、憑依、恋愛、血統、宗教、発明妄想があるp186。生活上の困難やセルフケア不足を理解し、予兆や楽になる方法、守る方法を話し合う。音楽、ハミング、本当の声ではないと心で言う、会話、趣味、手紙、散歩、新聞、テレビ、リラックス、ラジオ。状況によっては昼身体的原因や薬剤寝の邪魔をしない。

・せん妄：せん妄とは、身体的原因や薬剤を原因として急性に出現する意識・注意・知覚の障害であり、その症状には変動性がある。診断基準や因子はp193参照。観察で直性因子、準備因子を多職種と連携し除去する。環境整備（家族の写真、ベッドを窓際、カレンダーや時計、使い慣れた日用品、危険物除去、家族の付き添い）は、予防的介入として有効。

・不安：不安とは、対象のない漠然とした不快な感情をいう。対象がないという点で、恐怖と区別される。個人を動機づける通常の不安を軽度、知覚能力、理解力、注意力が低下する不安を中等度、知覚領域は著しく狭く、問題解決が困難な不安を重度、混乱、混迷、興奮を伴う不安をパニックとレベルづけされる。落ち着いた部屋、多職種での介入を促す。得体の知れない不快体験に名前をつけ、患者にとって何を意味しているのか、なにが原因なのかを考える。無意識的コーピング方法を引き出し、強化する。激しい不安のただ中にあるときは、余計なことは言わず、呼吸法、リラクゼーション技法、問題解決技法を用いるp202～。

・パニック発作：パニック発作とは、動悸、胸痛、呼吸困難、めまい、非現実感、死の恐怖などを伴う極めて強い不安が何の前触れもなく突然起こることをいう。予期不安は誘因となり、やがて生活が制約され、抑うつが生じる。

・無為・自閉：統合失調症では、陰性症状、対処行動の二次的な自閉がある。対処行動の場合は本人の希望を聞きながら支援する。医療者が複数の選択肢を用意し、本人の選択を流さないようにする。たとえば、服薬が自己管理できた事例もある。

・拒絶（拒否）：原因は、幻覚・妄想、太ることへの恐怖、病識の欠如、副作用の不安、自殺の手段、医療者への不信（生活全般に拒否を示すこともある）、飽き、諦めなど。拒食のケアは、共感、傾聴、時間や場所を一緒に考える、目の前で試食する、好み、家族持参、スタッフを変える、生命維持の点滴や経管栄養。拒薬のケアは、訴えを傾聴、病識がなければ予防的意義を説明、中断前の良い状態を振り返る、病気ではなく悪い症状と説明、副作用の明確化と薬剤調整、「いつも狙われると思って疲れていることでしょう。十分に休息をとるために薬を飲んで楽になりましょう」、服薬による効果と回復を実感させる、急激な状態悪化は服薬状況を確認する、服薬直後に会話する、ベッド周辺に薬をため込んでいないか、散剤や水薬、注射などの選択も可能と伝える、服薬時の表情を観察、思いの言語化。その他の拒否のケアは、理由を考える、患者の選択を促す、人を替える、尊重されていると感じさせる、思考の表出を保証

・アディクション（嗜癖）：アディクションとは、薬物の摂取やある特定の行動など繰り返すことにより、身体的・精神的・社会的に不利益や不都合な状態が出現しているにもかかわらず、それを自分の意志ではコントールできない状態を指す。物質依存（渇望や探索行動が誘発された状態を精神依存、血中濃度低下による不快な身体症状を身体依存という。ルールや法律からはずれた目的で使用することを乱用、乱用により回数が増えていくことを耐性という。疾病否認を認めることが多い。）、行動嗜癖（摂食障害など。開始年齢が低いほど依存しやすい）に分類される。／エド・カンツァアンは、嗜癖や依存症の背景には障害や生きづらさがあるとする自己治療仮説を考えた。／依存症の治療や回復を行うためには、家族（イネイブラーのイネイブリング）が重要な存在となる。やめ続けるために、新しい生き方を見つける必要があり、自助グループが必要。アセスメント項目：p218／援助方法：事実を落ち着いた口調で伝え、否認を打破し動機づけを計る。孤独感に寄り添い、自傷を予防する。離脱期は転倒や脱水を予防し、離脱症状は時間の経過で消失することを説明して安心感を得る。入院中から自助グループへ参加できるように、看護師は、自助グループと共同関係を築く。家族へは、医療専門職による教育と支援、家族の自助グループによる家族支援（孤独を防ぐ、巻き込まれない）が重要である。

①教育（見ながら）

・希死念慮・自殺企図：希死念慮とは自らの意図的な死についての願望であり、それを念頭に行う行動のことを自殺企図、その結果命の助かったものを自殺未遂という。自殺の心理として、困難を終わらせたい、抜け出したい、永遠に眠り続けたいという動機がある。また、救いの手があるのに孤独感を感じる、無価値観を抱く、怒りの矛先を自分に向ける、悠久性の確信、他の解決方法は見当たらないという心理的視野狭窄、生のあきらめ、自殺こそ全能の方法と考える心理的共通点がある。アセスメントはp228表9-3+具体性、社会資源と利用状況。援助方法はTALKの原則（心配とTell、死にたいのか率直にAsk、とにかく傾聴Listen、KeepSafe周囲につなぐ）と応用（真剣に聞き、ねぎらう。心の動きに着目し、さえぎらず傾聴。家族に打ち明けないか、代わりに伝えようか。消えたいの意味を確認。自殺しそうになったら連絡する約束をし評価と抑止。視野狭窄の評価とアドバイス。沈黙を活用。）

▼薬物療法

・精神科薬物療法における看護の役割：薬物療法の効果（精神症状や苦痛の緩和）のアセスメント、薬物療法による副作用の程度のアセスメント、本人の薬物療法の受け止め方のアセスメント、患者の活動性（ADL）に応じた予防的介入、本人と医療の協働的関係の形成、心理社会的治療の実施支援（ストレスや症状への対処法の獲得、心理教育）

・患者との関係づくり：急性期は「コンプライアンス（処方の遵守率）」が重要視される。急性期を過ぎた段階では、患者が服薬の不利益（手間、副作用、患者になるp237）や不安を感じる可能性があるため、主導権を医師から患者へ移譲する「アドヒアランス（理解と動機）」が重要とされる。その後、医師と患者が相互に尊重し合う関係で行われる治療方針の決定を、「共同意思決定（SDM）」p238という。一方、医師だけでは時間をかけた協議ができない場合が多い。そのため、患者のライフスタイルや価値観と協調p248しながら、医療チームが尊重・協力し合って意思決定を行う状態を「コンコーダンスな状態」p237という。各アセスメント方法はp248、コンコーダンス技術はp249参照。このような状態では、患者の意見やニーズが尊重され、医療の質と効果が向上することが期待される。

・デポ剤のZ-track&air bubble法によると、注射部位はもんではならない。薬物が筋肉からしみでてしまい、結合組織に浸透するリスク

・下剤の種類と作用時間：緩下剤（水分）Mg 2-3h、刺激性下剤アローゼン 8-12h、センノシド8-13h、大建中湯8-14h、ピコ8-17h、

▼精神科リハビリテーション

・田中は、精神科リハビリテーションを精神障害リハビリテーションに置き換えて「精神障害リハビリテーションとは、精神障害を対象に、精神障害のある人の参加を得て、その人と状況の最大限の再建をめざして有期限で展開される、一連の訓練と支援を中核とした技術的かつ社会組織的な方策をいう」と定義しているp256

・山根は、作業療法について「人と作業活動の関係を利用して、現実生活との橋渡し、低下した心身の機能回復、失われた自身の回復、新たな生活技能の習得の手助け」をする活動と定義している。

・作業療法を実施する看護師の役割：患者の主体性を尊重する、患者に参加の動機づけをする、患者の対人交流を広げる、適切な作業時間と作業量を検討する、活動的な作業を計画する、患者の小さな変化をも丁寧に参加（参与）観察する、患者の病棟内での様子と作業療法中の様子を比較し、その違いを把握するp263

・作業療法を実施する看護師の責務：看護専門職は、精神障害者の生活力を高めるための精神科リハビリテーションの一環として、セラピューティック・レクリエーションの考え方を理解し、治療的に意図されたレクリエーション療法を実践しなければならない。 セラピューティック・レクリエーションとは「レクリエーションそのものに治療的効果が強く内在するという保障のもとに、 レクリエーションを治療的側面と階梯的 (階段的)に結合してとらえ、なおかつ種々の欲求である楽しみや喜びを含んだ社会的・心理的・身体的価値を喪失することなく、 レクリエーション本来の特質、 特性、価値を保持しつつ、レクリエーション的に独立できるためのプログラムを展開していこうとする」 取り組みであると定義されている。つまり、治療的に構造化されたプログラムでなければ、セラピューティックレクリエーションとはいえない。したがって、看護過程のなかで患者のニーズをアセスメントしたうえで、ニーズに応じたレクリエーションプログラムを立案し、その成果を評価するというプロセスが求められるp265

・芸術療法とは 「心身障害者の健康回復を援助する手段・目的をもって、人間が行うことが可能な創造的諸活動を開発させつつ行う治療法 」と定義されておりp270、患者が「示す」ことにより自らの考えを「語る」ことを助けるとされているp269

・SST（社会生活スキルトレーニング）とは、慢性期の精神障害者に効果があると認められた心理社会的治療の一つである。受信スキル（基本訓練法）、処理スキル（問題解決技能訓練）、送信スキル（基本訓練法）の3要素（課題領域別モジュール）から成り立ち、服薬自己管理や再発兆候への対処技能、余暇とレク、会話技能、住宅維持、身だしなみ、金銭管理などp275表3-5、自立生活に必要なスキルを具体的な目標に分解し、実生活での課題を取り組みながら、モデリング、ロールプレイング、フィードバックを通じて訓練する。目的はQOLの向上である。バンデューラの社会的学習理論を基盤にして、モデリング、強化（快刺激で正の強化）、行動形成（スモールステップ）、過剰学習（自動化）、般化（病棟へ伝え、活用を促す）の５原理を取り入れている。p272

・心理教育：前田は「心理教育とは、何らかの特定の技法を示すものでも、あるいは何らかの技法の集積を示すものでもなく、それを行おうとする治療者の姿勢（心理教育的姿勢：事実重視、権利擁護、変化を求めるp278, 281）を表すものである」と述べた。また、心理教育・家族教室ネットワークは、心理教育を「精神障害やエイズなど受容しにくい問題を持つ人たちに、正しい知識や情報を心理面への十分な配慮をしながら伝え、病気や障害の結果もたらされる諸問題・諸困難に対する対処法を習得してもらう事によって、主体的に療養生活を営めるように援助する方法」と説明した。結果的に、統合失調症は脳の機能不全が基底にあることを強調したドパミン仮設と、薬物の有用性を説明することになる。

→患者を対象とする心理教育について前田は「患者のオートノミー（自主性）を最大限に生かすべく行う治療者のパターナリズム的試みである」と定義した。その目的は、患者の権利保障はICを基盤とし、疾病受容および治療遵守性を向上させることにより再発を予防することである。実際の構造はp282参照。大切なことは、訂正しないこと、患者なりの受容の仕方を支援すること、共に考える支援を心がけること。p278, 281心理教育的姿勢参照。

→患者の家族に対する心理教育について大島は「病気の性質や治療法 対処法など、療養生活に必要な正しい知識や情報を提供することが、効果的な治療やリハビリテーションを進めるうえで必要不可欠であるとの認識のもとに行われる心理療法的な配慮を加えた教育的アプローチのことである」と定義した。その目的は、感情表出に問題のある家族（高EE家族）に実施することにより、患者本人の再発を予防することである。

・認知行動療法：認知行動療法とは、現在抱えている認知の問題に伴う行動を標的にし、認知に働きかけてその行動を日常生活レベルで変化させることをねらう心理療法である。

▼精神障害者の地域生活支援

・権利擁護：任意入院であっても開放処遇を制限しなければその医療又は保護を図ることが著しく困難であると医師が判断した場合は、書面にて本人の同意を得たうえで閉鎖病棟を利用する場合がある。／隔離とは「内側から患者本人の意思によっては出ることができない部屋の中へ一人だけ入室させることによりその患者を他の患者から遮断する行動の制限」と定義されている。／自己決定には、インフォームドコンセント（説明と同意）にとどまらず、インフォームドチョイス（どのような治療や看護を受けたいのか患者自身が選び、自己決定できる保証）に向かう必要がある。精神医療においては、自己決定が難しい場合、「できるか」「できないか」ではなく「どこまで」を見極める必要がある。

・一般就労支援：障害者雇用枠での雇用、ハローワークや地域障害者職業センター（ジョブコーチ支援、リワーク支援）、障害者就業・生活支援センター、発達障害者支援センター、医療機関、特別支援学校による職業リハビリテーションがある。障害者総合支援法による就労支援：就労移行支援、就労継続支援（A・B）、就労定着支援がある。

・訪問看護：核となる考え方は本人が中心である。相手を「生活者」ではなく「病気の人」としてとらえると関係性が崩れてしまうからである。特に、お薬手帳を拝見し、自分が医師と選択した薬について上から批判することはやめたほうがいい。専門性は下から発揮するべきp307。何がしたいかを散歩で聞くなど関係性を重視することで、怠薬しているから飲んでみることを打ち明けられた事例もあるp313。つまり、主人公は患者であるので、ニーズがない限り介入しないという原則が重要。精神科訪問看護の目的：精神障がいをもつ人自身がしたいこと、夢（したいこと、つまり主体性）を実現できるように必要なサポートを提供すること。したいことの回復（リカバリー）を支援することが目的である。日常生活に焦点を当てた看護p309表2-2で、患者はこころのケアを受けたと実感することが明らかとなっている。

・災害とトラウマ：抑うつなどの精神的な問題だけでなく、セルフケア行動が低下している人の背景には、サバイバーズギルド（生存者の罪悪感）の影響がないか考えると対象者の理解につながるp317。ASD、PTSD、気分障害、不安障害、AL依存症だけでなく、PTGなど、様々な心理反応が起きるため、精神疾患の枠組みだけでのみ考えることには慎重な姿勢も必要p318。サイコロジカル・ファーストエイドとは、災害やテロの直後、トラウマ的出来事によって引き起こされる初期の苦痛の軽減、短期・長期的な適応機能と対処行動の促進を目的とした緊急的介入方法とされている。被災者にとっては、日常生活を取り戻すなかで心理的回復は促進されるp319。看護師のメンタルヘルスにも配慮するp320。トラウマとなりうる行動制限や虐待の分野ではトラウマティックインフォームドケアが有効であるp322。

②雑談

☑おもろい話し方 芸人だけが知っているウケる会話の法則：芝山 大補（ネタ作家）

・毎日,○○のおかげ,を考えておく

・おもしろい瞬間やギャップをメモ

第１章「おもろい人」の話し方

・中身のない話でハードルを下げて,相手の話にしっかりリアクションをとった後,キーワードで話をつなぐ。

・三種の神器: 擬音,比較,気持ち を選択

・ゆったり話し始める

・フリ「あまり知られていない映画」を作り,オチ「タイタニック」で裏切る

・相手「昼飯松坂牛」をフリにし,自虐オチ「ガム２枚」もたまにあり。ただし,ルックス,いじめなどは笑えない。

・話の振り方: 真顔でテーマのみを設定

第２章「リアクション」の極意

・傾聴+相づち,共感,オーム返し+余韻語

・感想は“おれなら…（行動やどうしたい）”

・感想+一言（○○もびっくり）

・急なボケ：ボケノリ/具合が/誰か警察

・自分滑った：へいSiri,この空気変えて

・他人滑った：お出口はあちらです

・いじられ：おい!+増し/ずらし/嫌がらせ（ヌルヌルにしますよ）/強がる

・無茶ぶり：秒返し忠告+責任とれ/頬ぷ

・断る：全く関係のない母とかのせいに

・褒められ：天才/今日の占い1位/録音

第３章「ツッコミ(間違い探し）」お作法

・いや+(5W1H病院で何/お前が）+共通感情

・いや+例え(ジブリのほのぼのシーンか）

・いや+抽象(ドラえもんが世話してる奴か）

・いや+数字(車買えるやん）

・いや+予想+じゃないんだよ

・小→中→大

・分かりにくいボケは間空け,逆も然り

・すべり対策：～かな？

第４章「すべらない話(オチ中心に盛り）」

・ギャップ:強面がお花を摘んでいた

・○○すぎる人に注目

・失敗（失礼,勘違い,言い間違い）

・信憑性：店の名前,これマジ,

・前置き（評価/ツッコミ/～ありますよね？）という話なんですが

第５章「笑いの取り方」スピーチ

・惹きつける前置き,自分の気持ち,具体的なリアリティや擬音や描画,オチ前のフリ盛り,気持ちの入った印象的なオチ,

・天然ボケタイプは,天然ボケを隠そうとしない事が大切。人が離れ良いことない

・口数を多くして,思ったことを口に出す。ど忘れしても表現。

・少々失礼なことを言っても面白くツッコんでくれるタイプと積極的に絡む。

☑いつの間にか好かれる人になる! 人脈が広がる! 一生得する雑談力：桐生 稔（株式会社モチベーション＆コミュニケーション代表取締役）

▼会話のハードルを下げる：**ニコニコ**/ **10秒類似**/ 承認/ **食動金寝**/ **感情に**/ 有感情/ 「そうそう、それで思い出したけど そういえば それでしたら」**3そ**/ **幸せ語**/ **相手中心**/ **目の前**

▼もっと話したくする：**失敗談**/ **ネタ連想法**/ 「どうして(事情は) 他には それで」**3質**/ ベリー分解した**BBQ質問**/ 承認+奨励/ 大げさ**ジェスチャー**/ **+表情**で積極的傾聴/ **ペース**を握る/ 「もしかして（推測）」いま大変ですよね？**if you思考法**/ 「ということは… それから…？ ほかには なぜそう思われたんですか(事情は)？」**接続詞で報酬**

▼信頼を得る：相手を主人公にする**よねの法則**&共感の余地&－から＋&過去と現在の**ギャップ**で心を掴む/絵を＋して6.5倍の印象/ **沈黙は自己開示**/ 「F1並みに早い」たとえ話で**認知容易性**/ ほめない！「**私にできるだろうか**…？」と自覚/ **腹**を向ける/ 「私は違う感想を持ちました」「他にやってみたいことがあります」「○○さんのお話を理解したうえで、私はこう考えます」「○○さんの意見を考慮したうえで、こんなことがいえると思いました」「**○○さんの考えを念頭に置きながら**、私はこうしたいと思いました」敵対関係にならないひと言/ 15～30秒したら必ず**相手に渡す**/ 名前を呼び承認/ 話し終わらないうちに**話し出す×** /飲み会は話者を見て反応だけでいい

▼ビジネスで使う：**アイメッセージ**/ 「私なら」と一緒に考えるスタンス/ 要約を予告/ **相手の意見を踏まえる**、**肯定→否定→肯定**/ **マウントは聞くけど、取り入れない**「う～ん、どうでしょう そうでしたか」/ **理不尽な上司には質問**「一つ質問させていただいてよろしいでしょうか？どうして私だと思われたのでしょう？―と決まっておりましたでしょうか？」/ **論破・全否定人には教えてもらいクールダウン**「確かにーもしよかったら、他にどんな方向性があるか、アドバイスいただけないですか？」「なるほど！―もし差し支えなかったら、Bを良いと思われた理由を教えていただいてもよろしいでしょうか？」「確かにー詰めが甘いところがあれば、ぜひご教示いただいてもよろしいでしょうか？」/ 初対面は①アイコンタクト②挨拶 目の前③相手を代弁する質問/ **苦手な上司には少しずつ自己開示**し安心関係を「○○師長は～～が得意ですよね。何か秘訣があれば教えてください。」「学生時代何をー僕は」「師長みたいにーにはどうしたら」/ **頼みごとはメリットを**伝える

▼雑談力Q＆A：印象は**キャッチコピー**「インテル入ってる」「新人フレッシュ○○です」/ 何を**承認→存在、行動、価値観、能力**/ 意見が違う→**相違点に着眼**/ 笑い→結論の手前に**ギャップ**/ 退屈させ→**一人質問**/ 年配→人間は目上が目下を指導するようにできているので**教えを乞う**/ 雑談で愛されるには→**ギャップで魅力的に**/ オンライン会議でのホスト役→「今日も暑いですね」挨拶＋「体調崩されてないですか？」**ひと言質問で、笑顔から会議を始める**

③会話（普段から見る）

☑よけいなひと言を好かれるセリフに変える言いかえ図鑑：大野萌子（法政大学卒産業カウンセラー）

▼第１章 挨拶・社交辞令

×ご苦労さまです

◎お疲れさまです

×大変ですね

◎仕事が忙しいんですね

×疲れてる？

◎元気だった？（プラス方向）

×勉強になりました

◎〇〇の話が特に参考になりました

×今日はかわいいですね

◎今日も素敵ですね

▼第２章 お願いごと・頼みごと

×このくらいの仕事なら、できるよね？

◎この仕事を、あなたにお願したいです

×よろしくお願いします

◎この資料を、よろしくお願いします

▼第３章 断り方

×大丈夫です

◎わかりました／できません

×今ちょっと忙しいので

◎今週は厳しいですが来週でしたら

×できればやりたいのですが

◎都合が悪いためできません

×私には無理です

◎私にはまだそのスキルがないのでできません

×そのつもりはなかったので

◎そういう認識はしていませんでした

＋今後どのよう確認すればよいですか

×断ってもいいですか？

◎こういう理由でお断りしたいです

▼第４章 気遣い

×つまらないものですが

◎気持ちばかりですが

×何でも聞いて

◎〇〇でわからないことがあれば聞いてください

×これやっといて あなたならできるよ

◎あなたに任せたい。でもわからないことは遠慮なく聞いてね

×それはガッカリですね

◎そんなことがあったんですね

×私のことは気にしないでください

◎みなさんの意向に合わせます

▼第５章 ほめ方

×さすがだね

◎〇〇がよかった、さすがだね

×運がよかったね

◎運も実力のうちだからね、

努力が実を結んだね

▼第６章 返事

×要するに何が言いたいの？

◎一番言いたいことは何？

×なるほど

◎今の話、よくわかりました

×うそでしょう？

◎本当ですか？

×そんなことないですよ

◎ありがとうございます

▼第７章 自己主張

×それはやめたほうがいい

◎私はこういう理由でこうしたほうがいいと思う

×みんながこう言っているから

◎私はこう思います

×これは絶対にいいから

◎私はいいと思うから試してみて

×私はそんなこと言ってません

◎私はこのように認識していました

×私の話をわかって頂けないんですね

◎私はこのように理解して頂たいです

×結局、要するに、こういうことですね？

◎こういう理解でいいでしょうか？

▼第８章 注意・叱り方

×なぜ連絡してくれなかったの？

◎困っていたから連絡してほしかった

×こうするべきだよね（べき論×）

◎こうしてください

×今回のミスはあなたのせいです

◎ミスが起きた原因と改善策を教えてください

×こんなミスをして恥ずかしくないの？

◎私はこう思うんだけど、どう思う？

×そんなことも知らないの？

◎わからないことがあれば教えます

▼第９章 他人との距離

×私も同じだから、わかる

◎同じではないけど、分かる気がする

×言ってくれればよかったのに

◎力になりたかった。困ったことがあったら連絡してね

×今まで言わなかったけど、そのやり方はやめたほうがいい

◎そういうやり方もあるけど、私はこうしたほうがいいと思う

×結果がすべてだからね

◎最後までよく頑張ったね

×それは違うでしょう

◎そうしたのはどういう思いから？

×私はこうだった

◎あなたはそうだったんだね

▼第１０章　聞き方

×何でも言いたいこと言っていいよ

◎困っていることはありますか？

×なんとかなるよ

◎どうすればいいか考えよう。

応援してるのでぜひ進めてほしいです

×聞いてる？

◎今の話でわからない所はないですか？

×そういえば私もこんなことがあって

◎ちょっとだけ話してもいい？私の話も思い出したので（話を横取りしない）

×その話、前にも聞きました

◎それは〇の話ですね面白いですよね

▼第１１章　謝罪の仕方

×すみません

◎申し訳ございません

×努力はしたのですが、不可抗力で

◎申し訳ありませんでした。（まず頭下）

実はこういう状況でした（事実のみ伝）

×うっかりしていました

◎私の認識不足でした

私の不徳のいたすところです

＋謙虚な姿勢

×大変な思いをさせてしまい、申し訳ありません

◎混乱させてしまい、申訳ありません

×来週、お詫びに伺います

◎お詫びに伺いたいので、本日お時間いただけますか？

本来であれば直接お伺いしてお詫び申し上げるべきところ、失礼ではございますがまずはメールにてお詫び申し上げます

×こんなトラブルになるとは思いませんでした

◎そこまで重要性を把握できていませんでした。私の認識と考えが甘く関係者の方々にご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした

▼第１２章　ＳＮＳ・メール

×先日もお伝えしましたが

◎説明がわかりづらくて失礼しました

×バタバタしていて

◎対応が遅れて申し訳ありません

×させていただきます

◎いたします

×突然メールをお送りして申し訳ございません（謙遜しすぎ）

◎突然のメールで失礼いたします

×ご承知おきください

◎ご了承のほどお願い申し上げます

×体調を崩さないようお気をつけ下さい◎急に寒くなりましたが、お健やかにお過ごしくださいませ

▼第１３章　マイナス意見

×見かけによらず、すごいね

◎それができるなんて、すごいね

▼第１４章　子育て

×だから言ったでしょ

◎次からは気をつけようね

×100点とってえらいね

◎毎日、勉強を頑張っていたからね

×なんでそんなこともできないの？

◎〇〇してほしかった

×言うこと聞ないならママ出てくから

◎言うこと聞いてくれないとママ辛い

▼第１５章　ハラスメントＮＧワード

×なぜ、やらなかったんだ？なぜ、こうなったんだ？（ﾃﾞﾝｼﾞｬﾗｽ×ｸｴｽﾁｮﾝ）

◎まず相手の意向や気持ちを聞くこと

▼おわりに

好意の返報性とは、好意をもって接する相手からは好意的に思われること。しかし、相手にそれを求めることは難しいので、言われて心地よい言葉を自分から使いましょう

③会話（普段から見る）

☑よけいなひと言を好かれるセリフに変える働く人のための言いかえ図鑑：大野萌子（同上）

▼第1章 初対面

★「少しずつ慣れていきたいと思います」といい、信頼感、安心感を与える。敵を作らないことを優先。

★自己紹介は自慢も自虐もﾏｲﾅｽ印象。素直に自分を出し興味や好印象を

×何歳ですか?

★何歳代ですか?

×どちらにお住まいですか?

★お近くなんですか?

×ご結婚されてるんですか?

◎お1人ですか?

それともどなたかとご一緒ですか?

×モデルさんみたいですね

★笑顔がステキですね

落ちていていらしゃいますね

▼第2章 自己紹介

×自分は全然ダメで、自信がないんです

×自信はありませんが、チャレンジしていきたいです

★ちょっと話が長くなりますが·····

◎私のことを2つだけ伝えさせて下さい

×私、人見知りなのですみません

★初めての人ばかりで緊張してます

×資格を10個持っています。

★資格マニアなので、あと何とれるかチャレンジしたいですね

▼第3章 上司・目上の人と話す

×そういう仕事は苦手なんです

★その仕事は自信がないので、サポートをお願いできますか?

×そんなの聞いてませんよ

★その件は把握しておりませんでした（メールでも使用）

×大丈夫です

★〇まで終わっていて、○日までに残りを仕上げる予定です（上司には必ず）

▼第4章 部下と話す

×詰めが甘いこんな事しちゃだめでしょ

◎フォローするから、納得がいくように仕上げてください

×そんな話、聞いてないけど?

勝手に決めないでよ

◎重要なことは、必ず事前に相談してから決めてください

×まだ何もできない新人なのに、わがままなんじゃないの?

◎要望を通すためには、今の業務で成果を出せるように取り組んで

×意外とよくできたね

★あなたならできると思っていたよ

×常識的に考えると〇〇だよね?

★私はこう考えています

▼第5章 同僚と話す

×○○さんの資料をコピーしてあげたよ。今度何かおごってね

★〇〇さんの資料もコピーしました。忙しいときはヘルプしますね

×え? ○○さんもいたんだ

◎○○さんも参加するんですね。うれしいです

×〇〇部長って、性格悪いよね

★○○部長は、私とは合わないように感じるんだよね

×痩せたらきれいだよね

◎もっとステキになるね!

×そういうファッションが好きなんだね

◎ステキなファッションですね

×うちのダンナは何でもやってくれるの

★夫が家事をしてくれるまで3年かかりました

▼第6章 テレワーク・チャット

×この仕事やってもらえます?

★この仕事をお願いしたいです。もし難しい場合はご相談ください

×早くしてください

★○○に間に合わせたいので、早急にお願いします。進捗状況を教えて下さい

×はーい、わかりました~

×承知しました かしこまりました

★季節の変わり目、体調を崩されませんように

◎季節の変わり目、お健やかにお過ごし下さい

▼第7章 お客様と話す

×ご用件はなんでしょうか?

◎ご用があれば私が承りますので、いつでもお声がけください

×それはちょっとわかりません

★ 私にはわかりかねますので、お調べいたします

×どちら様ですか?

★ ご用件を承りました。お名前もってよろしいでしょうか?

×なるほど、なるほど

◎○○ということなんですね

×先ほども説明しましたが……

★わかりづらくて失礼いたしました

×その商品はありません

◎申し訳ございません。ただいま○○はお取り扱いがございません（おにぎり）

×人気商品なので、今買わないと売りきれますよ◎ ラスト1点なので、ご検討されるようならお取り置きしましょうか?（おにぎり）

▼第8章 クレーム・苦情対応

×どういうことでしょうか?

★お話ししやすいところから状況を伺えますか?

×お言葉ですが、〇〇とおっしゃった件は間違っています……

◎おかしは平日と承っておりますので、申し訳ございません／〇〇の件につきましては、こちらの書類に〇〇と記載がございます

×そういうことは起こらないはずですが

◎今一度ご一緒にご確認をお願いします

×わからないので上の者を呼んで参ます

★私が責任を持って承ります+

上司に確認をとって参ります

×説明書に書いてありますよね?

★ 順を追って、使い方を説明いたします（PCなど）

▼第9章 取引先・接待

×それは無理です

★難しいと思いますが、検討してみます or いたしかねます

×さっそくですが、御社に提案したAの件はどうなってます?

◎Aの件もよろしくお願いいたします

×そんなありえない失敗したんですか?

★○さんにもそんな事があったんですね

▼第10章 面接・キャリア相談・転職

・面接時はP280全部参照

×今の仕事は,私がやりたい事と違う

★今の仕事を覚えたら、次はこういう仕事をやりたいです

×前職は〇〇会社の営業課長でした。

△△の仕事をもっています

★前職は営業でした。人と関わる仕事にやりがいを持っています

×この会社にいても学ぶことがないから、辞めます

◎転職することにしました

▼おわりに：人間関係のストレスを増やさない4つのポイント：適度な距離、自分の気持ちを把握する、ポジティブ言葉、本音を言える場所。雰囲気の悪い日にも、自分の気持ちを率直に伝えると、萎縮することは少なくなる。承認し合うためには、4つのH批判、非難、否定、比較をしないこと。

③会話（普段から見る）

☑なぜか感じがいい人の かわいい言い方：山﨑拓巳（実業家）

・感じたことを話す方が大事。紹介してくれる。

▼挨拶する

・初対面：質問

・自己紹介：私はNsをさせて頂いてますが、どんなお仕事をなさってますか？

・関係継続：おすすめ教えて？

・距離を縮める：もっと早く知り合いたかった

・相手の変化をほめたい：髪、切りましたね（評価×事実○）

・パーティ挨拶後：お会いできて嬉しいです

・年下：若いね→同じ年の有名人は誰？

・年配：お生まれは→小中高の時どんなものが流行りましたか？（タイムマシンになる）

・はじめて組む人：びっくりする店

・先輩から教えを乞いたい：助けて→先輩だったらこんなときどう判断しますか？相談してよかったです、急に心が軽くなりました

・お気入りのお店を見つけた：ほんっとにおいしかったです。インスタいいすか？友と来ます

▼依頼する

・雑務をお願い：○○さん

・お願い：お時間がある時

・協力：チカラを貸して下さい

・常識外の仕事：これは、私の個人的なわがままなのですが…

・仕事を急いで：申し訳ない気持ちで一杯です。じつはこういう事情がありまして、○○さんのチカラを借りて、要するにこれをお願いしたいのです（本題）

・仕事をやらない：どっちから先やる？

・聞きにくい：第3者を介して

・人が集まらない：（一人一人）申し訳ない、助けてくれませんか

・偉い人と約束：取材させて下さい＆SNS

・偉い人と関係：○○さんに△△さんの話をしたら興味をもっていらしたので、よかったらご紹介したいのですが

・大事な役割を譲る：本当は自分がやりたい

▼お断りする

・誘いを断る：残念

・誘いを断る：参加できませんが、お誘いうれしいです、ワインと手紙

・苦手な事に誘われた：私で良ければぜひ

・嫌な仕事：少し考える時間を

・キャパ超えしそう：このレベルまでなら

・やっぱり断る：このままだとご迷惑をおかけする事に

・要求がエスカレート：有料です

・志願断る：タイミングがあいませんでした

・途中で抜ける：呼んで頂けて嬉しかったです（目を見、後ずさり）

→即「楽しかったです。ありがとうございました。ぜひまた、お会いしたいので、お誘いください」メッセ＋全体写真

▼返事する

・ほめてもらった：そちらこそ

・周囲から持ち上げられた：次は一生懸命お手伝いさせて頂きます（次回はあなた）

・して頂いた：とっても嬉しいです(好意を見つけたっぷり喜ぶ)

・認めてほしそう：すぐ認める

・陰口：色々あるんじゃないですか

・感想：評価→ここが好きです

・アポイント確認：ドタキャンOKそっち優先

・気の毒：なんて声をかけたらいいか

・お願い引き受け：もちろんです

・意見を求められた：それには３つあります（あとは脳に聞く）

・提案を否定された：勉強になります(メモ)

・マウンティング：ですよね。（メモ）こんなに学ぶ人いないでしょ？

・しつこく念押しされる：復唱させて下さい

・前も聞いた：詳しく

・興味ない話：何ですかそれは?（1W後登場）

・SNSに誇らしい事をup：お役立て下

▼提案する

・反対意見を出したい：大方それでいいと思いますが、アイデア（議論）を深める為に、あえて反対意見を言ってみていいですか？（紙相撲）

・平行線：一旦切上げ次回の日時場所

・コストに見合わなそう：→確認ですが、最終的にどうなったらいいのでしょうか？同じコストをかけて、さらに効果を上げる方法はないでしょうか？

・提案中に緊張：心の声を伝える（なぜ緊張しているかというと、拒絶されるのではないかという恐怖があり、○○さんだけは拒絶されたくないと思う気持ちが強くて緊張しているのです/ 気に入られたいから）

・後半の会議の空気が重い：もう一度、この話し合いのゴールを教えて頂けますか？どうなったら最高だっていう話でしたっけ？

・部下の心の状態を確認したい：今どんな気持ちで仕事している？

・根拠のない噂話：組織長へ、こういう噂話しが出回っています。このまま放置しておいても、問題ないでしょうか？→問題だ：当事者の私が動くわけにはいかないので、チカラを、お借りできますか？→動かない：勝手な判断は回避

・依頼内容を明確にしたい：一度、ざっくばらんにお話させてもらえませんか？

・仕事納め：もうひと手間＋１、お礼

・一緒に仕事をしたい：一緒に仕事しようと思って頂くためには、私はどうしたらいいでしょうか？/それは、一緒に仕事をさせて頂ける可能性があると受け取ってもいいでしょうか？

・別れ際に会話が盛上：続きはまた今度

▼注意する

・新しい案件：いつまでにやる？

・しくじった：次はどうしましょう

・何度もミス：私はどうしたらいい？

・やる気ない：そもそも、何でやろうと思ったんだっけ（やる気になったあの瞬間は？）

・諦めさせたくない：壁の向こう

・聞かない：私が助かる（本音で共犯者的関係になり協力）

・離れる人：いつ戻ってきても良いからね

・察してほしい：悲しい（一次感情）

・大雑把な注意を受けた：例えば?（定義共有）

・誰もしない：自分の力不足+謝罪

▼謝罪する

・誤解：そう思わせてしまった事は、そうしてしまった事と同じだと思います（恥をかかせず）

＆今回の一件で、本当に○○さんがいないと、私は何もできないんだなと強く認識しました

・相手のミスなのに：申し訳ありません。挽回したいです。+行動

・クレーム：それはお困りですね。早急に解決しましょう。

・場の話題についていけない：メモを取らせて頂いていいですか？

・飲みで上司が暴走：この人はいつもこうなのです。どうか記憶から消して下さい

・不機嫌にさせた：お時間を下さった事に感謝

・相手のことを思い出せない：ちょっと待って下さいよ、これもしかして私ピンチじゃないですか？緊張で変な汗かきてきました！

・うっかり失言：つぎの話題

・ご厚意を頂いた：こちらからも、ぜひ何かさせて下さい（ただしギバーに）

・教わった：他の人にお伝えしてもよろしいでしょうか？

▼気配りする

・日頃の感謝の気持ちを伝える：日頃の感謝を形にしました（消耗品）

・手土産を渡す：すごくおいしいので、みなさんで召し上がって下さい

・祝福の言葉：○○さんにも伝えたら「おめでとう」って言ってましたよ/ 体の反応を伝える/ 経時的感情の流れを伝える

・人間関係をリフレッシュ：（少数）うちで鍋パーティしませんか

・誘われなかった：次回はよかったら役立てて

・失礼：どうか（自他共に）健康でありますように（大人の対応より上）

・ピンチ：ピンチ、ピンチ、チャンス、チャンス、らんらんらん♪

・会話が沈黙：…♪大事な話を待つ

・話題を変えたい：ﾎﾟﾝ ふと思ったのですが

・相手が緊張：私、緊張させてない?ごめんね。+服など承認

・相手が不安：成長できますね

・相手自身が卑下：地元どちら？あそこ、すごく良い（すり替えて評価）

・相手にリスペクトの気持ちを伝えたい：聞いて下さい、この人、本当にすごい人なんですよ（本人の横で第三者に）

・頑張っている人に声をかける：きっと将来すごい事になりますよ

③会話（普段から見る）

☑感じのいい人は、この「ひと言」で好かれる：森優子（コミュニケーション・アドバイザー）

１　挨拶、感謝、ほめる…真心

★あいさつ【いつも素敵ですね】

★【○○さん】行ってらっしゃい

★お久しぶりです【いつまでも○○ですね】

★それでは失礼します【お気をつけてお帰りください】

★ありがとう【元気をもらいました】

★【○○さんのおかげです】感謝します

★【○○さんのような方にほめていただいて】感激です。【○さんのようになるのが目標です】【まだまだ○○さんにはかないません】

２　金額、時間、予定…事前に・具体的に

★ミーティングは【10分程】延長するかもしれません【元々の終了時間は○時ですから、その時間になったら退出されても構いません】

★【このあと用事があるので、ひと足】お先に失礼します

★もうこんな時間ですね【すっかりお時間を頂戴してしまいました】

★【私の声は聞こえていますか】こちらはよく聞こえないのですが

★【お電話に出てくださりありがとうございました】失礼いたします

３　依頼、断り、催促…人間関係

★【○○さんのためなら】お安いご用ですよ

★この仕事【○○さんだからこそ】お願いしたいんです

★【部長に】同行していただけたら【心強いです】

★【私でよければ】手伝います

★【体調】大丈夫ですか

４　指摘、注意、励まし…助け舟！

★【私が間違っていたらすみません】【もしかしたら】、間違っていませんか？

★【お言葉を返すようで恐縮ですが】【とても僭越なのですが】私はこう考えます

★【よく耐えたね】がんばったね

５　雑談、武勇伝、家族の自慢…リアクション

★いつも元気でいられる【秘訣を教えてほしい】

★この間【たまたま】ゴルフのスコアがよくてね

★それで【どうなったの？】【写真、見せてくれてありがとう】

★【それは】すごいですね【さすが○○さんです！】

★そうだったんですね【人知れず努力されてきたんですね】【今の時代は自分も含め忍耐力がありません、到底自分には真似できません】

★【間違ってたらごめんね】何か怒ってる？

６　要望、クレーム、謝罪…穏やかに

★申し訳ございません。お値引きできないんです【私が社長だったら半額にするのですが】

★【何かの手違いかもしれませんが、念のため】ご確認していただけませんか？

★【こちらの捉え方が正しいか分かりませんが】店員さんが感じ悪かったんです

★…【それは、○○さんの物差しですよね】

★どういう意味ですか？【勉強不足でお恥ずかしいです。詳しく教えてください】

７　家族、両親、兄弟姉妹、親戚…いたわり

★【頼りになるわ～】助かりました

９　メール、ライン…温かく！

★大変お世話になっております【いつもありがとうございます】

★（返信不要です×）【お忙しいと思いますので、ご返信は不要です】【どうかご返信のお気づかいなく、お仕事を優先されてくださいね】

★夜分（朝早く）にごめんなさい【お休みになっていたら起こしませんように】／お昼時に失礼します【お食事中だったらごめんなさい】

★【長いので】お時間のあるときに読んで【もらえれば大丈夫です】

★【追伸：】またお目にかかれる日を楽しみにしております

③会話（普段から見る）

☑できる大人のモノの言い方大全 LEVEL2：話題の達人倶楽部

１　気持ちのいい人間関係

★《1月》

・お寒うございます／雪になりそうですね

・今日は一段と冷え込みますね

・近年にない寒さですね（ちょっと記憶に）

★《2月》

・お宅では豆まきをなさる（子供が大きく）

・最近、日脚が長くなってきましたね

・いくらか寒さが和らいできましたね

★《3月》

・日差しが春めいてきましたね

・一雨ごとに暖かくなると言いますから

★《4月》

・いい陽気ですね／まさしく春爛漫ですね

・花冷えですね

★《5月》

・さわやかでいいですね／新緑がきれいですね

・五月晴れですね（さつきばれ）

★《6月》

・梅雨明けが待ち遠しいですね

・本当によく降りますね

・これでは、布団も干せませんね（やっと）

★《7月》

・梅雨明け宣言はまだですかね

・めっきり夏めいてきました

★《8月》

・毎日お暑うございます

・今年の暑さは格別ですね

・一雨くれば涼しいのですが

★《9月》

・いくらか暑さが和らいできましたね

・夏も終わりですね/秋の気配を感じますね

★《10月》

・ここのところ、急に涼しくなりましたね

・もう、すっかり秋の風ですね

・味覚の秋ですね

★《11月》

・日増しに寒くなってきましたね

★《12月》

・17時とは思えませんね

・年の瀬で慌ただしくて,申し訳ありません

・正月はご実家に帰られるんですか

★《忘年会》

・いいですね、一年の疲れを吹飛ばして下さい

★《晴れ雨》

・今日はさわやかなお天気ですね

・よく降りましたが、あがってよかったですね

２　言葉の使い方

★詫び→ごめんなさい。注意でした／申し訳ありません、気がききませんで／当方の都合で申し訳ありません／とんだ不始末をしでかしまして／お怒りごもっともです

→以後、十分気をつけます／★今回の失敗を取り戻すよう、頑張ります

★こちらこそ→どうぞお忘れください

★お願い→無理なお願いをして申し訳ない／身が縮む思いでお願いするのですが／せっかちですみません／○○さんにしかできないと思うんです／キミ以上に詳しい人がいなくて、誰でもいいという訳には、いかないですから

★喜んで→願ってもないお話です、否も応もありません／早速、手配いたします

★反論→基本的には賛成ですが/微妙ですね

★時間を稼ぐ→とっさには判断出来せんね

★えらそうに聞こえたら申し訳ありません、

３　できる人のツボ

★クレーム→ご意見として承っておきます

★報告→要点を先に申し上げますと／詳しくは文章でご報告しますが

★立てて相談→名案がないものかと

★難しい質問→これは厳しいお尋ねです、さすが,よく研究していらっしゃいますね

★分らん→知識不足でお恥ずかしいのですが／その分野は不案内でございまして

《お決まり表現のボキャブラリー》

★底が知れる→底が割れる

★我先に頂きました→我先に食べました

★天然という爆弾を抱えている

★物議を醸す（議論を引き起こす）

★外堀を埋めるしかない（根回し）

★重箱の隅をつつく（本質から外れる）

★しこりが残る（解決したがわだかまりが）

★お眼鏡にかなったでしょうか（目上に）

★身につまされる思い（しみじみと同情）

★ここは一矢報いる（いっし、反論）

★無手勝流（むてかつりゅう、自分勝手）

★私の不徳の致すところです（重く謝罪）

★仄聞(そくぶん)する所によれば（噂の又聞き）

★暴論を承知でいえば（強いて言えば）

★末席を汚させて頂く（へりくだって参加）

★叩き台を作ってみます（原案）

《以下ミーティング》

★次に進んでもよろしいでしょうか

★遠慮／忌憚なくご意見を頂ければ幸です

★いい質問を頂き、ありがとうございます

★結論はこんなところでしょうか

★このあたりで、○○さんのご意見を伺ってはどうでしょうか

★なんだか難しくなってきましたね

★この件は、後ほどブラッシュアップするということにしまして（やめておきましょう）

★彼の意見を敷衍しますと（ふえん、広げ説明）、

４　ほめ言葉

★夜勤→○さんとご一緒できれば安心です

★見習わせていただきます

★リーダーシップがありそうですね

★何ともいえない味わいがありますね、気品がありますね、迫力がありますね

《お決まり表現のほめ言葉》

★まさしく大車輪のご活躍ですね（大活躍）

★さすが、場数を踏んでいる

★もはや枯淡の境地に達している（熟年）

★神は細部に宿るとは、まさにこのことだ

★なかなか、わさびが利いた表現ですね

《返し》

★今日はたまたまです／まだ失敗することの方が多いんです

★おほめに預かりまして／励みになります

５　禁断フレーズ

★いいですよ→はい、承りました

★やっといて→お願いできますか？

★ご質問は→何かご質問はございませんか

★前の病院では×（戻れ）→こんな方法も

★できません→致しかねます,できかねます

★もう一度お願いします→恐縮ですが、もう一度おっしゃって頂けませんでしょうか

★ということにしておきましょうかね→ということでよろしいですか

★基本OK×（当惑する）

★そもそも×（うんざりする）

★今日は何の用件で→どのようなご用件で

★部長の息子さん→ご子息様、ご令嬢さま

★口がうまい→弁が立つ

④議論補助

☑１分で話せ―世界のトップが絶賛した大事なことだけシンプルに伝える技術：伊藤羊一（代表取締役）木の葉要約

・人はあなたの話は80％は聞いていない。超一言（キーワード）で覚えていてくれる。

・動かしてなんぼ。エゴを捨て、提案よりも問題解決。

・相手に憑依し、俯瞰して話す（メタ認知）ことがリーダーに求められる。また、プレゼンではなく対話を意識

・言葉にイメージを持てば、トーンは自然に変わる。

・意見が合わない時は同じ方向点まで遡る

・上司の話も引き出す

・SDS（サマリー、詳細、サマリー）

・D（詳細）頭で作成。いらない言葉をすっきりなくし、結論（主張）→三つの根拠（各根拠に二つ以上の事実）→たとえば、の意味をつなげ、最後に想像してみて下

☑否定しない習慣：林 健太郎（コーチ）木の葉で要約

|  |  |
| --- | --- |
| ▼マインド  ・事実を武器にする×どう感じるかを想像○  ・自分が正しい×目的を共有○  ・べき論×自分の行動はどうか○  ・否定×かもしれないに転換○  ▼否定しない技術  ・今、否定しているように聞こえたよね？  ・そうきたか！次の案、いってみよう！  ・これはまだ未完成だよね、他の案も今度  ・今回はまだ力を出し切ってないように感 | ▼否定しない自分づくり  ・どう展開すればよかったのか6行会話する  ▼いい人間関係づくり  ・「そうなんですね」「もう少し詳しく」「ほかには?」「というと?」「だとしたら?」  ・勝手に提案しない、最後に許可を得て  ・覚悟を促す言葉「少し厳しいことを言ってもいいかな?｣  ・わかる×わかる気がする○  ・話し始め、相手の句点のタイミング、話しおわりで相手の目を見るで十分 |

⑤日常議論（覚える）

☑職場いじめから抜け出す3つの視点：高品孝之（公認心理師、博士）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| よ | 予防 | ・先輩のように完璧に（すばやく）出来るように頑張りますと小承認し、完璧を演じる  ・大義名分を振りかざして相手を刺激したりしないこと  ・自由人の影になりやすいので注意する |
| か | かわす | ・しかけられても、交差の誘いに応じず平行交流で素直に従い、大義を消す  ・葛藤打消法：手首を握っただけで楽しい思いを想起し無表情で平行交流  ・承認欲求打消：いじめをスルーし、別の案件、人事権から評価を得よう  ・品定め：遠くから、近くから、極悪人の顔、哀れな環境を見学してみよう  ・無表情で事実を伝え不安にさせる！愛想笑いしない。メラビアンの法則  ・10段階評価（-5～+5）：マネジメントの悪い手本と評価し、珍コメントを楽しむ |
| たい | 対決 | ・「『高卒だっけ?』(事実) とはどのような意味でおっしゃったのでしょうか?私は深く侮辱されたと感じましたので、できるだけ多くの人の意見を聞きたく、人事部のハラスメント防止委員会と弁護士さんに相談したいと思います」  「あなたのいじめによって退職することになったら、弁護士を通じてあなたへの損害賠償請求を考えている」  ・ネットワーク（人的資源：従兄が弁護士、医者の知人、警察の知人、人事部長と飲み友、都道府県、労基署、関係各所、物的資源：SNS、録音機）の存在を小さく！ちらつかせる。 |

☑ムカつく相手を一発で黙らせるオトナの対話術：Barbara Berckhan（ﾊﾝﾌﾞﾙｸ大学心理学部、教育学部）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ヤッ | 戦わずして勝つ  （やまびこ→  撃沈） | ①対立ではなく対話：what何を飲んだ？  ②やまびこトーク：もっと具体的に表現してほしい  ③にぎやかな沈黙：優越感をもって堂々と無表情で沈黙。  ④一言コメント：ショボいオヤツ。あ、そうなんだ。あらあら。 |
| ホー | ユーモアで勝つ  （ほめ→  揺さぶり） | ⑤褒め言葉：本当によく分かっていらっしゃる。勉強になりました＆メモ  ⑥迂回トーク：庭にカタツムリが増えて困ってる。今日はいやに冴えてますね。頭が良くなる薬でも飲んだのですか？。→本来の話題にリセット。  ⑦場違いなことわざ：早起きは三文の得→変→勝つのも負けるのも時の運→ムカ→落ち着いてじっくり考えてみてよ。きっと分かるから。私もすごく時間がかかりました。だから、あなたもそのうちにわかるよ。分かった→情けは人のためにならずと言いたかったんです。 |
|  | 攻撃したくなったら  （ボタン→  降りる） | ⑧ボタンを押す人に感謝：私の弱点ボタンをわざわざ押して知らせてくれると捉え、感謝する。敵ではなく、無料レッスントレーナー。  ⑨何のための競争なのか理解する：ボロボロになって得られるものはショボ  ⑩相手を認める：議論から降りる、そうだね君の立場からすればそうだろね  ⑪相手に尋ねる：どうして私のことをエゴイストと思うの？自分の考えは… |

☑ポケット版 弁護士の論理的な会話術：谷原 誠（弁護士）

▼論理的思考

・3段論法：AならB、BならC、従ってAならC（はめ）

・そもそも式論法：そもそも･･･所で･･･ならば･･･（はめ）

・原則と例外：原則は･･･だ。ただし例外･･･（問打破）

・公知の事実：公知の事実まで説明した。次は君（問打破）

・争点整理：小論文形式にし、問いを1個に絞る（問準備）

・門前払い：そういうあなたはどうか。第1･･･、第2･･･。なぜ･･･しておきながら（ー）と主張するのか説明せよ。

・異同論法：確かに、ともに＜成果を出す＞点では同じだ。しかし、＜ルールの有無＞点では異なる。不合理はない。

・言葉の定義：そもそも･･･をどう定義しているか（解決）

・帰納法：Aは10年間すべて勝訴し、優秀である＋Bが優秀と判断するのは不適切である。（問いで沈黙させる）

▼問を打ち破る

★価値観に反論：給料を上げろ→なぜ？→成果に対して不平等→同期に差をつけると不平等

★裏取り：知らないの？海外では救急車は有料だよ→有料、無料各何カ国?、切替事例は?、どう知ったの?※気分を害す場合、なぜ有料にすべきか論点を摩り替えダメなら裏取り

★質問に対処３：ｸｰﾙﾋﾞｽﾞは廃止すべき→いや、温暖化防止に役立ってる→根拠は？→その質問必要ですが？今はｸｰﾙﾋﾞｽﾞは廃止すべきというあなたの主張を検討している。まず必要なのは、あなたはその理由とデータを示すことでは？→お前が示せ→主張した側が説明しなければならない→お前はどう考えているんだ？→そういう貴方は～？

▼問いで沈黙させる

★常套句：ﾅﾝｾﾝｽだ→ご冗談を。思ってないしょ？→ﾅﾝｾﾝｽだ→では、そう思う理由と対策は→そんな意見は世間では通用しない→世間というのは、あなたの意見のことでは？→違う→説明せよ→こんな無駄な話をしている間に患者が急変したら責任をとってくれるのか？→患者に迷惑がかかるのも説明するのも、あなたの責任だ→そんなにお前は偉いのか！→偉いか、偉くないかが問題じゃない、あなたが説明しないだけが問題だ→なんの権利があってものを言うのか→あなたは何の権利があって私の権利を問うのだ？→表現の自由だ→それが私にはないとでも？

★権威の利用：俺はここの長だ、俺が言うんだから間違いない→なぜ私の考えは間違っているのでしょうか、説明を

⑥総合議論（必要に応じて見る、事前に目を通す）

☑議論入門 負けないための5つの技術：香西 秀信（教育研究科博士課程単位修了、修辞学専攻）★

|  |  |
| --- | --- |
| 定義 | ＜議論＞　この言葉の真の意味はこうだ！  ＜反論＞★論証になってないぞ！ |
| 類似 | ＜議論＞★おまえが言うな！ Ｗ標準許さない！ 不正行為許すな！ 態度改めよ！ 説明せよ！  それがこうなら、これもこうだ！ お前がそうなら、こっちもこうだ！  ＜反論＞★それとこれとは話が別だ！ 一貫できないのは、君に問題があるからだ！ じゃあ彼はいいのか！  ＜反反＞　〇〇（さらに別の差異）の点で、それは言い逃れだ！ |
| たとえ | ＜議論＞ （最後に）（極論すると）〇=◎は△=□（の関係）と同じだ（笑）  ＜反論＞ （拡張して譬え返し）かも、諸刃の剣すね！  ＜反反＞　どこが違うか説明せよ！　たとえ話に、なにをそんなにやけになって！ |
| 比較 | ＜議論＞★善人でさえ～、悪人ならなおさら！ 交通妨害で罰ならデモこそ罰べき！ 小悪よりもまず巨悪を！  ＜反論＞　善人と悪人を一緒にするな！ それはあなたの基準だ！ それとこれは話が別だ！類似の反論と同 |
| 因果関係 | ＜議論＞　周りや社会の対応が原因だ！　結果よければ全てよし！　それでも良い効果がある！  ＜反論＞　それとこれとは話が別だ！　それがこうなら、これもこうだ！　こっちの結果は？工程に問題は？（極論すると）〇=◎なら△=□だ！容認不可！ |

☑禁断の議論術講座　レトリックと詭弁：香西 秀信（教育研究科博士課程単位修了、修辞学専攻）★

☑論より詭弁：香西 秀信（教育研究科博士課程単位修了、修辞学専攻）★

▼問いを打ち破る

★「質問に卑劣を感じる」と妥当性を問う

★「ホットドッグ一つで寝る」→「ダイヤなら良いのか」

★★「使命ですか？私欲ですか（主張）？」→怒→「見透かされたから？」と二者択一の力を借りる

★同じ日替わり弁当、喪主、セッセと摩り替える＝あなたも同じではないか。たとえこちらに非があるにしても、こちらが非を弁明するよりも先に、問題を持ち出した側、首尾一貫していない側が、自らの首尾一貫していない態度についての説明責任を果たさなければならない。その理由は、要求の正当性を説明する義務があるから。これが正しい議論の順番です／それでも一方的にこちらの非を結論付けようとするならば、論点の摩り替えとなる

★「他の人は得」→「それは君のことだ」

★「こんなつまらぬ冗談を、強引に論点のすり替え（詭弁）に仕上げ立てるようなやり方こそ、むしろ論点のすり替え（詭弁）である。」

★「医者Aは喫煙の害を主張しているが、かつて否定していた。したがって、信じることはできない」事情（関係がない）→「過去と現在の主張が違うからといって、現在の主張が誤りとは限らない。したがって、喫煙の害は論議可能」→立証責任を問う

★「A教授が徴兵制の必要性を訴えた。そう訴えるのは、自分がもう徴兵される年ではない安心感があるからではないか」偏向（不公平）型→「そのような安心感から徴兵制に賛成したとしても、その身勝手さを根拠に、徴兵制の必要性を否定することはできない」

★「遅刻したと叱責しているが、お前も勝手に休んでいるではないか」お前も同じ型→「こちらに非があるからといって、あなたの非が消滅することには、ならない」→立証責任を問う

★「Aの案はもっともらしいが、副主任として都合がいい内容になっている。そんな提案など審議するに値しない」源泉汚染（立場）型→「Ａが副主任の利益を考えて提案したとしても、病院全体にとって無益とは限らない。従って、Aの利益とは切離して審議されるべき」

★「正常な看護師ならば、このようなおたずねを聞いて、ある種の自己中心性を感じるはずです。○○、△△、□□は、それぞれどう違うのですか。先生はこの単語を並べればよくて、私がその定義を提示する義務があるとでも、考えておられるのですか。私の整理の仕方が悪いと先生が思えば、いくらでも文句がつけられる。こんなむしのいい話がありますか。これは、ひとにおんぶして楽しみながら、すきがあれば首に噛みつこうとする、おんぶお化けのおたずねです。」と分析＋「例えばこのようにおたずねになるべきなのです。○○、△△、□□を・・・のような基準で区別する。つぎに、私の理論と、あなたの基準がどう違うかを分析し、考察として示す。これは学会における問いかけの基本的ルールです。先生も、もし専門家のはしくれであったなら、せめてこれくらいの問いはしてください。このくらいの論理構造を作った上で私の理論を批判してみてください。」と改善点を示す。

▼問いで沈黙させる

★「あなたの仰るとおりだと、○の言う事は信じるが、△の言う事は信じない!と聞こえるが、そういう意味に　　解釈して差し支えないか」→対策「大筋そう、一部反対」

★複数ある根拠の思想がお互いを否定し、壊れてないか

★生まれた順番に注目、間に合わせて作っていないか

▼はめる

★問い、理由（引き受けない）！モーリーファンタジー

★「確かに～。しかし、拒絶はいけない」都合よく選択

★「君は、もう息子さんを殴ってはいないのか？」

★「君は、Kの、あの下らない議論術の本を読んだのかい？」→「下らないとは思いません」→立証責任

★★「副主任、T野さんの、あの足の痂皮を昼休み中に処置したんですか？」はい、いいえ、だと前からある痂皮であることを認める。（→論理×：「痂皮じゃなくてびらんだった」→詭弁〇：「理由を説明して下さい」）／

→論理〇：「T野さんの足の どこが 痂皮ですか？」

→詭弁△：「どこが びらんですか？」→立腹→「見透かされましたか？」

★「あなたは○○という言葉をどのような意味で用いられていますか、正確に定義してください」→（×Anser→揚げ足（質悪））／→〇「あなたの○○の使い方と同じだと思ってくれてかまわない」→あなたと違う→説明責任

▼印象操作

★説得の3種類：性格（エトス強力）、感動、証明

★まえがき：プライドを傷つけない感情で訴えるにのみ、賛辞を贈ることができる。

★嘘のつき方：聞きの又聞きで、躊躇しながら不明確に、言わないふり「・、・、・について、ここではふれずにおきます／まあ、それと今回の事件とは関係がないので今それを改めて問題にすることはいたしませんが…」で結局言ってしまい、＋「私は彼に限ってはそんなことはないと信じる」と噂を消して回ったと逃れ

⑥総合議論（必要に応じて見る、事前に目を通す）２

☑議論のレッスン―議論にはルールがある：福澤一吉（言語病理学科博士課程修了）

有効な議論と無効な議論のルールを参加者すべてに承認／意見は先行意見に対する反論であり反論される為注意

①根拠（ﾃﾞｰﾀ,事実）の質：具体性, 信頼性(事実=実証･確認可能〇, 推測△, 意見×), 内容的妥当性(適切性,関連性）

②根拠から結論(主張) への導出(飛躍、論証) の質：具体性(どう導いたか)、信頼性(ちゃんと飛躍を伴って主張してるか, 反証(帰無仮説, ～がない限りにおいては) や限定語(おそらく) という条件を出しているか, 哲学者の野矢茂樹：バランスがよい小さな飛躍を積み重ねる, 帰納的論証は飛躍を伴う導出がなされ, 演繹的論証は飛躍を伴わずに結論を導出する), 妥当性（適切性, 大きくないか, 小さくないか, 過大→説得力減, 過小→生産力減）

③論拠 (隠れた根拠, 暗黙の仮定, 仮に正しいと定めた補助仮定, 主張と根拠の関連性) の言語化が適時可能か(トゥルーミンの議論モデル), 論拠によって導出(飛躍)を保証しているか(論拠に裏付けはあるだろうか? 言葉の定義を明示し, 各主張と根拠の対応関係を明確にする), 生物学的, 法的, 統計的観点など分野ごとの論拠を示すことが論拠の質向上に効果的(トゥルーミン), 「やっぱり」は危険(論拠が示されないと誤解や対立の原因), データから論拠を後づけすると無意味な意味づけを行ってしまう可能性あり

〇パラグラフ（論文構成の基本単位）：TS結論／SP根拠／SD具体的根拠／CS結論の言い換え