

夫婦や親子といった家庭内または職場 —— 様々な人間関係をかたち作るベ-
ースは「コミュニケーション」です。10回にわたり、私たちが普段気付かずにい
る効果的なコミュニケーション方法について、学校や企業で多数の研修に携わ
ってこられた松浦留美子さんにお話を伺っていきます。

※ 三角波：時化した海で方向の違う二つ以上の波が重なってできる三角形の波で、
船の舵が取れなくなる危険な状態を言う

回答者

インストラクター 松浦 留美子さん

聖心女子大学哲学科卒業。Gordon Training
Institute認定インストラクター。小、中、高、その
他各種教育機関においての親向けの講演活動や教
員研修、管理職研修、医療スタッフ研修などを行う。
教師学講座 (Teacher Effectiveness Training)、
親業訓練講座 (Parent Effectiveness Training)
などの各種コミュニケーション講座を開講。

www.oyagyo.or.jp



質問者



センター・ピープル代表取締役 飯塚忠治

第10回 [最終回]

鉄をも溶かす情熱はどこからくるか

飯塚 冬至からはほぼ1カ月、日の出は約12分、
日没時間は約39分伸びました。季節のドアを
ノックしたら、もう春の足音が聞こえるかもしれ
ません。今回は松浦さんからお話をお聞かせい
ただける10回シリーズの最終回となります。本
日もどうぞよろしくをお願いします。

松浦 どうぞよろしくをお願いします。今回は大
規模病院の経営革新に多大な貢献をしたA看護
師長とB看護師長（それぞれ同じ病院の別の科
に所属）の事例を紹介させていただきます。

A師長は全科の看護師の協力を得て「全病床の
電動ベッド化」に関する嘆願書及び企画書を準
備し、病院の上層部に提出しましたが、採用さ
れませんでした。A師長は「仕方がないからも
う諦める」とB師長に伝えます。

飯塚 念入りに準備した提案が採用されず落胆
しているAさんにどのように話をしたら良いの
でしょうか。

松浦 このような場合、B師長の立場で返答す
るとなると、次のようなものが考えられます。

- ①「残念だけど、そうやって割り切って次へ進
んだ方がいいわ」（同情して提案）
- ②「引きずるとあなたの評価にかかわるから、
諦めるべきね」（脅して指示）
- ③「まだまだお互い努力不足よ。がんばろうよ」
（説教して激励）
- ④「落ち込むなんてあなたらしくないよ。まあ、

今度ランチでも!!（励まして気を紛らわせる）

以前も申し上げましたように、これらはどれも相
手を励ましたり、心配する気持ちから出ているの
で、決して悪い対応ではありません。しかし、コ
ミュニケーションの訓練を受けたB師長の対応
は①~④の対応とは違い、A師長の心の本質に
迫る大きな効果をもつものでした。

A「……実は、Bさんや総看護師長にも協力し
てもらった全病床の電動ベッド化の企画が没に
なってしまったの」

B「そう……。私たち看護師の負担軽減になっ
て、患者さんへのより良い看護に結びつく良い
アイデアだったけれど……」

A「まあ、もう上で決まったことだから、しよ
うがないわ。私たちにはその決定を覆す権限は
ないし、きっぱり諦める」

B「気持ちを切り替えることにしたのね」*

A「でも、上で決まったとか、権限がないとい
うのが、口に出してみると諦めるための言い訳
に思えるの。今のまま、腰痛が原因でベテラン
の看護師が次々と辞めていくことが続けば、若
い看護師を指導できる人が足りなくなって、看
護の質を保てなくなるわ」

B「そう、あなた、心から納得できてはいない
のね」*

A「だからこそ、言い訳をして諦めている自分
が嫌になるの」

B「本当は諦めたくはないと……」*

A「そうなのよ。決定を覆す権限がないなら、
権限をもった人に影響を与える努力をすればい
ばいい。それだけよね?」

B「まだなにかやれる、そう思うのね」*

A「ええ!」

*相手の気持ちに焦点を当てた応答=洞察を促進し問
題の本質に迫る効果をもつ

このような会話の後、A師長はさらに企画を練
り直し、説得力のある様々なデータをそろえ、全
体会議でのプレゼンテーションの許可を総看護
師長に直訴して獲得。半年後、ついに承認され
ます。結果として看護の質が上がり、財政上の
プラスにもなりました。この大規模病院の事例
を見ますと、独自の発想と意欲を引き出すよう
なコミュニケーション力を各人が身に付けること
によって効果的に経営革新が起こせると私は感じ
ますが、飯塚さんはどのようにご覧になりますで
しょうか。

飯塚 結果に至るまでの経緯をうかがい、すこ
く躍動感のある話だと思いました。その背景には、
物事の本質が善であると信じることからくる情
熱が感じられますが、今回の事例はコミュニケー
ションを通してその本質に気付かされる、第3
の道がはっきりと示された好例ですね。冒頭にも
申し上げましたが、今回をもって本対談は終了い
たします。松浦さん、長丁場の対談でたくさん
の気付きを教えていただきまして本当にありがと
うございました。

ご案内の事例は、セミナー、ワークショップで実際に語られた内容を本質から離れないように編集しております

Presented by

centre people
Recruitment Consultants

情報を発信し続けるセンターピープルは、人材紹介、派遣の
エキスパートです。誠意をもって心をこめたサービスを企業
様、ご登録者の皆様に提供することを常に目指しております。

Centre People Appointments Limited
135 Cannon Street, London EC4N 5BP
Tel: +44(0)20-7621-3581
www.centrepeople.com
centrepeople@centrepeople.com