

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.

本冊子は、厚生労働科学研究費補助金（健康安全・危機管理対策総合研究事業）
「妊産婦・乳幼児を中心とした災害時要援護者の福祉避難所運営を含めた地域連携防災システム開発に関する研究」
および平成28年度 日本医療研究開発機構補助金（パーソナル・ヘルス・レコード（PHR）利活用研究事業）
「妊娠・出産・子育て支援PHRモデルに関する研究」の助成を受けて作成されたものです。

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

- ・頼むことは、相手への信頼、承認、尊敬だととらえよう
- ・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、大喜びすることを心がけよう

●本音を上手に伝える

- ・主張＝「わがまま」にならないためには、「腰の低いお願い、感謝、喜び」とセットで伝えてみよう

④相手のことを考えているということ表現する

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」に加え、認める、承認の言葉があるとさらによいでしょう
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すよ／出来る人にはどんどん仕事が回ってきてしまうんですよ／多方面で（マルチな才能で）頑張ってる下さって本当に助けられています

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、対話のうち。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、言いたいことを言いながらも、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。コミュニケーションで、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

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
(よしだ・ほなみ)

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、思いつくまま言う。

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。

「ここここ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?」「どうしたらうまくいくと思いますか?」

●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

・断られても「話をきいてくれてありがとう」とお礼を言う

・YOUメッセージよりもI(アイ)メッセージを使う

例)「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伝染させる

・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。

・断られたら、「ここから学べることは何かな?」と考える。

●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、困っていたら助けを求めていい。

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

ここでは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、助け合いが循環する社会。

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

病院では看護師さーん、ではなく、～～さんと、本名で。／学校でも～～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ト

「～～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、は言わなくてもいいですよ

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。ムツしたり、「でも」、と遮らず、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、何ですか？助けてくれる人との良い人間関係（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る、など）、自分の家族の幸せ（自分が無理して燃え尽きたり途方に暮れたりするのではなく、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もできません。自分の夢を周囲の人と共有しながら実現する一つの手段が、助けを求めることなのです。

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を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んですから、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ましょう。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。頼む自分に自信を持って。素晴らしい頑張り屋の一人を助けることは、助ける側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～～さんのようだといのに／ここまで親切な人はなかなかいませんよね／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／～～さんにお世話になったこと、家族にも話しておきます

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、よくやっています／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いたします

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3者の前で褒める（子どもの前で夫のことを褒めるなど）
第3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」だと考える。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。良い方向に変更す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

