

みんなつく協働ガイドブック

「理解篇」

よりよい協働に役立つコミュニケーションのヒント

はじめに

みんなで作ろう、これからの医療プロジェクト、PPH（People's Power flow into Healthcare）は、一般社団法人ピーベックのミッションである「病気があっても大丈夫と言える社会」を目指し、あらゆる人が立場を超えて、これからの医療と一緒に考え、実現していくためのプロジェクトです。

病気をもつ人が治療のために生活をあきらめるのではなく、自分らしい生活のための治療ができるように。

そして、日本のこれからの医療を、もっと、素敵なものにするために。

立場を超えてすべての人たちが語り合い、病気をもつ人視点の治療・薬・サービスを「あたりまえ」にすることを目指しています。

『みんなつく協働ガイドブック』とは

よいよい協働を進めるために、病気をもつ人、医療従事者、ライフサイエンス企業のメンバーが、みんなで話し合っ作成した冊子です。

ガイドブックは2部構成。本誌は「理解篇」です

「理解篇」

これから協働を進めるために、立場の異なる人同士が、理解し合い、まず知っておきたい知識やコツです。

「実践篇」

実際に協働を進めるとき、具体的な心がけや決まりごとなど、いわば行動指針にあたるマニュアルです。

使用範囲：

病気をもつ人や患者団体・ライフサイエンス・医療従事者
地域・自治体・学校における研修・勉強会
メディアの参考資料・一般市民への啓発など

CONTENTS

- P3 異なる立場では、同じ言葉＝同じ意味になるとは限らない。
- P4 言葉の意味だけでなく、解釈を共有できていない可能性も。
- P5 お互いの考え方がすれ違ったら、想いの背景まで理解する。
- P6 事実を捉えるときは、自分の考えや感情を切りわかる。
- P7 説得・啓蒙よりも、共感・対話のコミュニケーションへ。
- P8 わかろうとするより、わかりたいという姿勢を大切に。
- P9 気持ちや考え方を聴くときは寄り添う、意図を伝える。
- P10 【テクニック編】 コミュニケーションを深める「4つのプロセス」
- P11 共通の目標を達成する、心理的安全性の高い場づくり。
- P12 異なる意見から、新たな価値が生まれることもある。
- P13 【テクニック編】 新たな価値を生み出すための「DESC法」
- P14 人前で話すときは、自己中心的な心の動きに要注意。

異なる立場では、 同じ言葉＝同じ意味 になるとは、限らない。

言葉の意味は、立場や環境、受けてきた教育で、
捉え方が異なる場合があります。

もちろん、どちらが正しいわけでも、
正しくないわけでもありません。
ただ、それは、ズレが生じているだけ。

同じ単語を使っているでも、
立場が異なる人同士のコミュニケーションは、
そうした可能性があることに留意しましょう。

たとえば「PPI」の受け取り方は…



正誤を求めると同じメンバーになりがち。多様な方々が、参加しづらくなることも

わかり合うための4つのポイント

- ① 説明する側は、何を意図してこの言葉を使っているのか明確にする
- ② 相手がどのように理解するか、こう思うかもしれないという視点を持つ
- ③ 重要な単語は、どう言い換えたらわかりやすいかを意識する
- ④ 受け取る側は、どこか違う、わからないと感じたら、質問や確認をする

言葉の意味だけでなく、 解釈を共有できていない 可能性も。

医療や研究の現場で使用する

重要語については、特に注意が必要です。

日本医療研究開発機構の調査によると、

「有効性」に関する解釈が、

医師と一般の方々では、

それぞれ真逆になることが明らかになりました。

説明する側と、受け取る側が、

同じ解釈をしていないケースを想定することも大切です。

「有効性」とは、薬などが実験室での試験などで、どれだけ効果を上げたか示すこと

医師……………正しいと答えた人は23%、正しくないと答えた人は76%

一般の方…正しいと答えた人は74%、正しくないと答えた人は26%

※国立研究開発法人 日本医療研究開発機構（AMED）研究開発推進ネットワーク事業（令和3-4年度）
医療情報をわかりやすく発信するプロジェクト
医学系研究をわかりやすく伝えるための手引き（2023年3月版）より

専門用語や
調査結果は
こちら！

『医学研究をわかりやすく伝えるための手引き』

日本医療研究開発機構

治験や臨床試験、薬の効果について話す場合に大切な単語、医療や研究のことを一般の方に伝える際に、どのようなズレがどのように起きているのかという調査結果が記載されている。無料でダウンロード可能。

お互いの考え方が すれ違ったら、 想いの背景まで理解する。

言葉以上に、事実に対する捉え方は、さまざま。
同じ立場でも、異なることが。
けれど、捉え方まで含めて事実として混同すると、
すれ違いや不毛な論争を起こしかねません。

大切なのは、なぜそう思うのか？
相手の気持ちを汲み取り、
その背景まで理解すること。

それが、お互いの接点や信頼感を生みだします。



考えがすれ違う理由は
なんだろう？

相手の視点を意識する

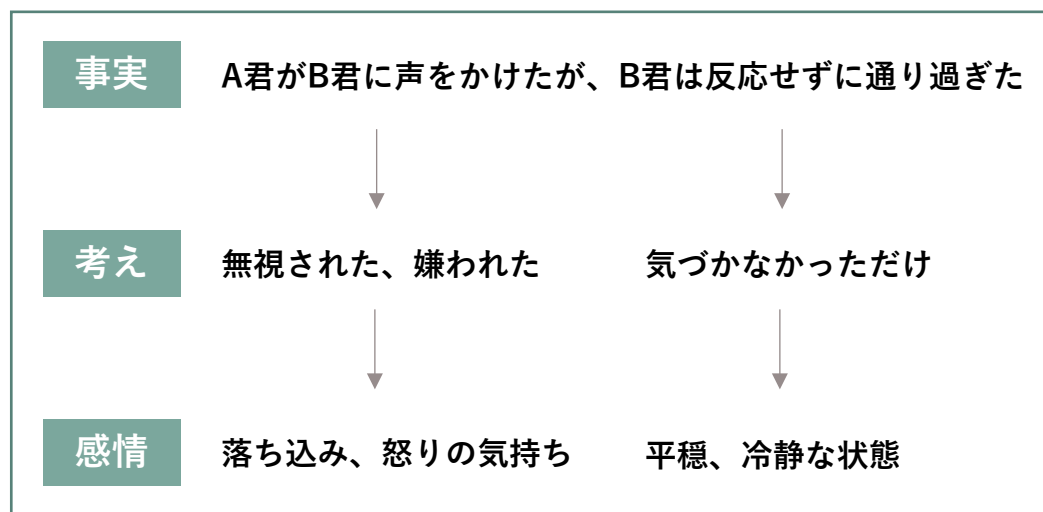
事実を捉えるときは、 自分の考えや 感情を切りわける。

自分の考え方のクセを、
意識することはありますか？

同じ事実でも、受け取り方によって、
気持ちや結果が変化する場合があります。

そこで役立つのが、
心理カウンセリング『認知行動療法』。
事実と感情を混同せずに切りわける方法で、
よりよい関係性づくりに活かせます。

「認知行動療法」 事実・考え・感情を切り離す方法



A君が道を歩いていたときに、B君がやってきたとします。
そこで、B君に声をかけたところ、通り過ぎて行ってしまいました。
A君は「嫌われている？」と、落ち込むかもしれません。
でも、「気づかなかっただけ？」と捉えれば、感情は変わります。

説得・啓蒙よりも、 共感・対話の コミュニケーションへ。

論破するアプローチでは、相手の気持ちや意見、
行動はなかなか変えられません。
そこで有効なのが、人を動かす隠れた心理“インサイト”。

どんな人なのか？ どんな状況なのか？
なぜそう考えるのか？

背景に想いを馳せる。説得・啓蒙ではなく、
懸念点をひきだし、理解し、寄り添う、
共感・対話のコミュニケーションを。

助けにならない態度 命令型「これがすべきことです」	助けになる態度 案内型「何かできることはありますか」
情報や説得で相手を変えようとする	身振り手振りをういて思いやる
相手から付け入るスキを与えない	相手を感じている懸念をひきだし 理解して寄り添う
専門用語を使う	議論していいか許可を取る
情報源を否定する	承認する・傾聴する・共感する
リスクがないことを過度に強調する	リスクが起こる可能性を適切に伝える その場合の対処法を知らせる
対決する	利益と不利益・適切な情報源を伝える

その他
参考に
なること

- ・人は自分の信条を否定されると、その信条が強固されることがあります。
- ・啓発で恐怖を煽る言葉は、文脈に関係なく、不安やマイナス感情に結びつき、忌避感が高まる場合があります。
- ・決断は、責任を伴うので、先延ばしにしようという心理が働きます。

わかろうとするより、 わかりたいという 姿勢を大切に。

相手を感じていること、考えていること、
空気感まで体感すること。
心理学では、それを、“共感”と定義しています。

でも、異なる体験や価値観、性格の人を、
まったく同じように感じるのは、実際は不可能です。

重要なのは、わからない、と、あきらめるのではなく、
わかっていないかもしれない、
でも、わかりたい、という姿勢となります。

共感に近づくためのプロセス

肯定的関心

その人のことを理解しようとする、質問を繰り返す。
理解したら、「〇〇を実現しようと思っているのですね」と伝える。

↓

純粹性

心から「素晴らしいですね」と感じるができる。
その気持ちを相手に伝える。

↓

共感的理解

相手は「自分のことをわかってもらえた」「受け入れられた」と
感じるができる。

※「カウンセリングの6条件」 Carl Rogersより

POINT

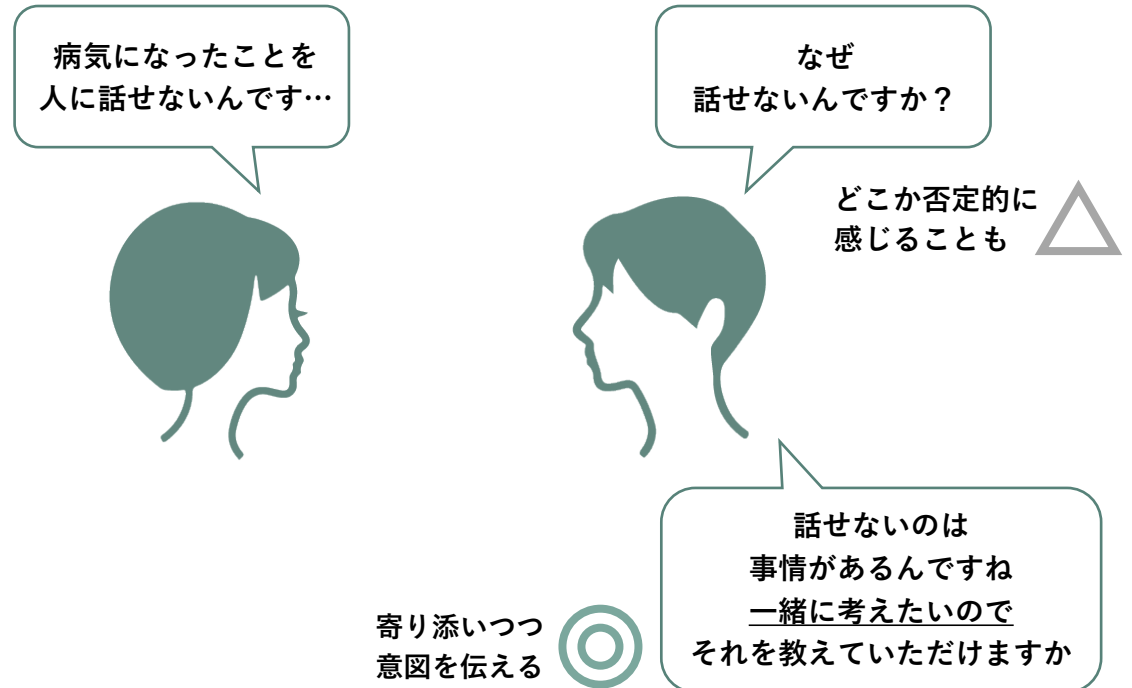
すべては一致しない。どこかでズレが生じるかもしれない
でも、近づこう、誤解が生まれたら、再度理解しようという
意識を持ち続ける

気持ちや考え方を 聴くときは寄り添う、 意図を伝える。

質問形式の対話は、ときには工夫が必要です。

相手は、もしかしたら、アドバイスではなく、ただ、話を聞いてほしい、いまの想いをわかってほしいだけかもしれません。

否定したり、気持ちを言い当てたりするのではなく、
「気がかりがあるんですね」
「どんなことを思っておられるのですか？」
といった言葉からはじめると、スムーズです。



コミュニケーションを深める 「4つのプロセス」

コミュニケーションを図る際に役立つ、
4つの段階からなる方法をご紹介します。

ひとつめが、あいさつレベルで、会話に深い意味はなく、
敵意はないこと、好意を持っていることを示すもの。

次が、事実レベルで、その事実をもとに、
その人が持っている信条・信念のレベルが存在し、
さらに深いところに感情レベルがあります。

あるときは事実レベルまで、
あるときは信条・信念レベルまで、など、
必ずしも感情レベルにまで到達しなくても構いません。

1. あいさつレベル

「おはよう」「お世話になります」など時候のあいさつや社交辞令

2. 事実・数字レベル

「昨日の天気は雨でした」「体温は38度ありますね」など事実やニュース

3. 信条・信念レベル

「私のがん患者にやさしい社会を実現したい」など信条や信念によるもの

4. 感情レベル

「とてもうれしい!」「正直に話すのが恐いです」など感情に基づくもの

※『ケアする人の対話スキル』堀越 勝

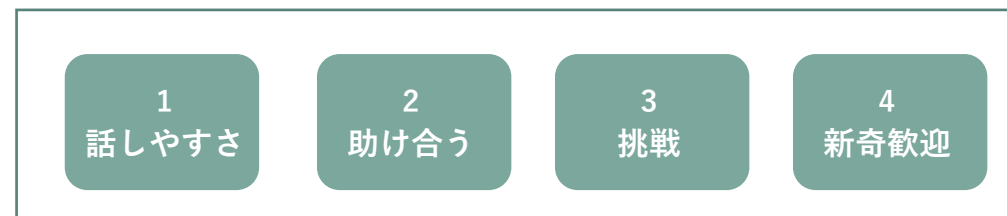
共通の目標を達成する、 心理的安全性の 高い場づくり。

生産性を向上し、
皆で高い目標を実現するためには、
心理的安全性の高い場づくりも欠かせません。

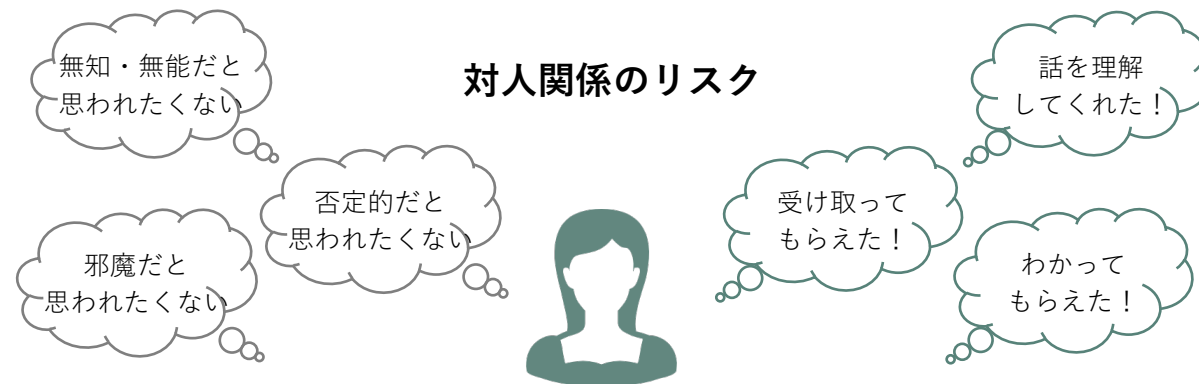
相手を尊重し、わかろうとする。
ネガティブな指摘も含め、何でも話し合える。
共通の目的のために、助け合える。

話しやすい環境をつくることは容易ではありませんが、
意識的な働きかけを心がけていきましょう。

心理的安全性を構成する4つのこと



※『心理的安全性のつくりかた』石井 僚介



異なる立場や特に見知らぬ集団には
最初、警戒心が湧きやすい

具体的なフィードバックや好意的な
感想があると心理的安全性が生まれる

異なる意見から、 新たな価値が 生まれることもある。

異なる意見を表現する方法には、
心に留める、批判する、などがありますが、
異なる意見でも、自分も相手も大切にしながら、
議論を進めていくスタイルには、実は利点があります。

たとえば、共通の目標に対して、賛成できる部分と、
賛成できない部分が明らかになったり。

違う視点が加わることで、
新たな価値が生まれたりすることもあります。



MERIT

何が同じで、何が異なるのか明確になる
異なる視点が加わることで、新たな価値が生まれる

新たな価値を生み出すための 「DESC法」

異なる意見から新たな価値を生み出す、
具体的な方法をご紹介します。

それぞれの頭文字をとった「DESC法」と
呼ばれるもので、そのステップは4段階。

まず、相手の意見をきちんと受け止め、
実行が難しい部分に関しては、
他の方法がないか自分の考え方を提案します。

そこで、相手が意見を述べたら、
新しい方向性について一緒に考えたり、
違う選択肢を模索したりしながら、進めていきます。

Describe
描写する

「〇〇さんは××とおっしゃいました
それは、素晴らしいですね」相手の意見を認める

Express
表現する

実行が難しい部分に関しては、「ただ、◇◇は
簡単ではないんです」と、自分の意見を表現してみる

Specify
明確に提案する

「△△のような方法はないでしょうか」と提案する
相手が意見を述べたら

Choose
選択する

「△△は難しいのですね。わかりました。
新しい方向を一緒に考えましょう」など違う選択肢へ


対立ではなく
違いから生まれる
価値を得るために議論

人前で話すときは、 自己中心的な 心の動きに要注意。

人は皆の前で発言するとき、
こういうことを知っている、自分を認めてほしい、
という気持ちが、先に働く場合があります。

あるいは、余裕がないと苛立ちが出てしまい、
相手の安全性を脅かしてしまうことも。

誰かに何かを伝えるときは、
これでいいのだろうか？ という視点を持つこと。
また、他者には寛容になることを忘れずに。



これから
発言することは
本当にみんなのため
になるのだろうか？

あまりに厳しく律すると
表現の自由を脅かされてしまう可能性もありますが
ときどきCheck!

『みんつく協働ガイドブック 理解篇』は、異なる立場の人同士が理解し合い、よりよい協働を進めるために開催した2022年の『みんつくゼミナール』をもとに作成しました。さらに、詳しく知りたい方は、下記URLへ。他にも参考になるセミナーがたくさんあります。

P5・P6・P8-P14の引用元

第1回 「異なる立場の人が理解しあうということ」

清水 研 先生

公益財団法人がん研有明病院腫瘍精神科部長

<https://youtu.be/36KBuNBCzrl?si=d9KJQloP9PwMMJ1L>

P3・P4・P7の引用元

第2回 「PPIっていう前にコミュニケーションのズレをどうするか」

市川 衛 氏

READYFOR（株）基金開発・公共政策責任者・広島大学医学部客員准教授（公衆衛生）

一般社団法人メディカルジャーナリズム勉強会代表

<https://youtu.be/r8Xz8xUODKw?si=f2OjWfQqsr49n->