

コミュニケーション研修

「ポジティブな表現で応答する」

リフレーミング技法（応用編）

コップに水が半分入っています。
あなたはどのように捉えますか？

半分も？



半分しか？

- 水が半分入っている状態を「半分しかない」と思う人もいれば、「半分もある」と捉える人もいるでしょう。
- 事実をどのように意味づけ、解釈するかは、それを受けとめる側の枠組み（フレーム）によって異なります。リフレーミングとは、ひとつの方向からしか見ていなかった枠組みに、新しい意味を付与する技法のことです。
- 一見、短所と思えるような特徴も、見方を変えればその人の長所だったりします。そこに気づいてもらうために、ポジティブな表現で異なる解釈を示すのが、『肯定的な意味を見出すリフレーミング』です。

演習

1. 3～4人のグループを作ってください。
2. 演習シートをグループに1枚配布してください。
3. 演習シートにグループで取り組みます。
リフレーミングした応答を考えてみましょう。
4. 各グループの応答を全体の場で発表してみましょう。

演習シート 解答例

- 1 家族介護者「主人は、すぐに物事を決断できない人なんです。むかしから何を決めるときにも時間がかかって・・・。」

介護職員「慎重な方なのですね。」

「よく考えて決めているのですね」

「思慮深い方なのですね」

演習シート 解答例

2 家族介護者「父は本当に頑固で、私たちの言うことを聞こうとしないんです。」

介護職員「信念を持っている方なのですね。」

「意志の強い方なのですね。」

「自分の意見をしっかり持っているのですね」

演習シート 解答例

3 後輩職員 「なんか、主任の〇さんって厳しくないですか。」

介護職員 「責任感が強い人だからかもね。」

「真剣に仕事に向き合っているんだね。」

演習シート 解答例

4 同僚職員「新人の〇さんって、お調子者だよね。」

介護職員「場の雰囲気をもるくする人だね。」

「ノリがいいよね。」

「楽天的な人だよね。」

演習シート 解答例

5 同僚職員 「同僚の〇さんって、おせっかいなところがあるよね。」

介護職員 「気働きができる人なのかもね。」

「人のことを放っておけない性格なのかな。」

- リフレーミングした応答では、以下の2点に留意しましょう。
 - ① 「そんなことはありませんよ。」などと、相手の捉え方を否定する表現はNGです。どのような捉え方であっても、ひとつの見方として受け入れ、尊重しましょう。
 - ② 「このように捉えたほうがいいですね」などと、別の捉え方を押し付ける表現もNGです。可能性の1つとして、別の見方を提示してみるとよいでしょう。

教材作成

昭和大学保健医療学部

大谷佳子

お疲れ様でした。