

自分を活かすコミュニケーション ～自分を知って働きやすく～

長崎大学 保健センター

長崎大学病院 こころとからだの健康相談室

医学博士/臨床心理士/公認心理師

福原 視美

本日のTOPIC

【目標】

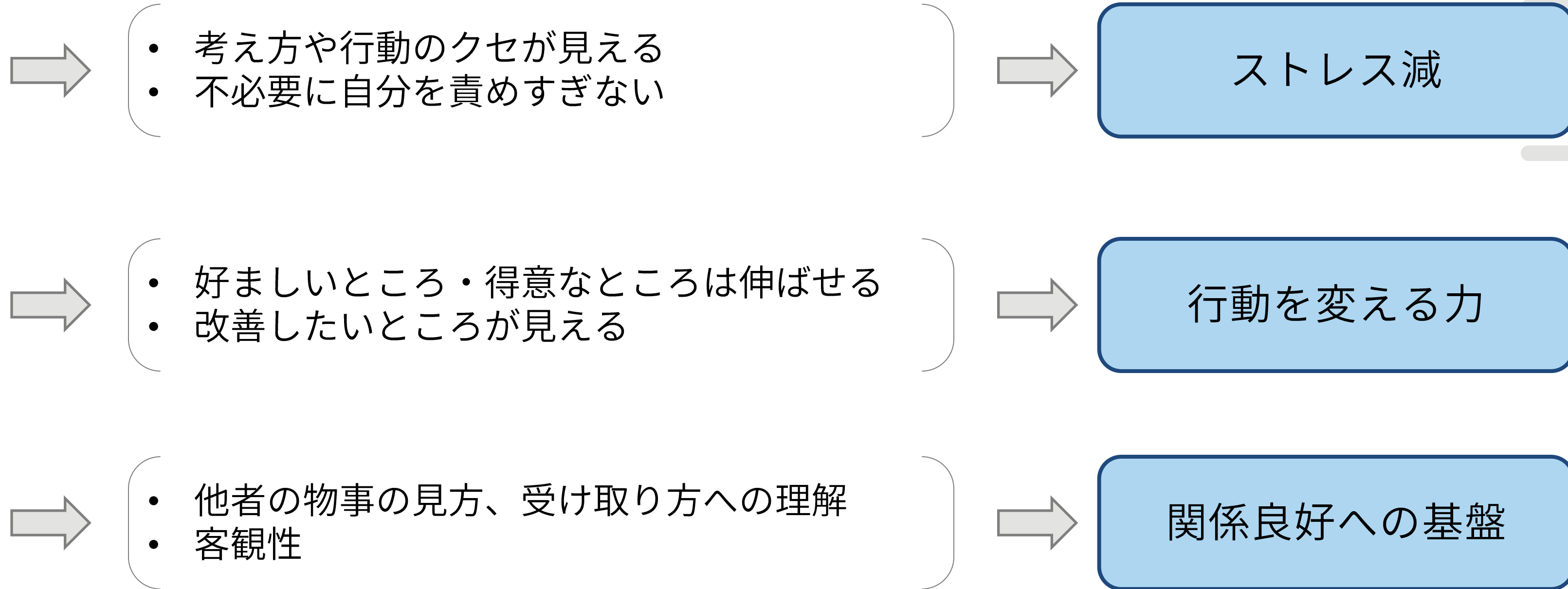
- ① 自己理解を深める
- ② 自分のコミュニケーションの取り方を知る
- ③ 仕事でのコミュニケーションを円滑にするヒントを得る

【TOPIC】

1. 自己理解の重要性（10分）
2. エゴグラムを使った自己理解（20分）
 - （1）個人ワーク ～エゴグラムをやってみよう（20分）
 - （2）グループワーク ～このチームをプレゼンしよう（20分）
3. 交流分析を使ったコミュニケーションの理解
 - （1）交流分析（30分）
 - （2）ストローク（10分）
4. まとめ

自己理解の重要性

- 自己理解：自分の考え方（思考）・受取り方（認知）・感情・態度・行動パターンに気づく

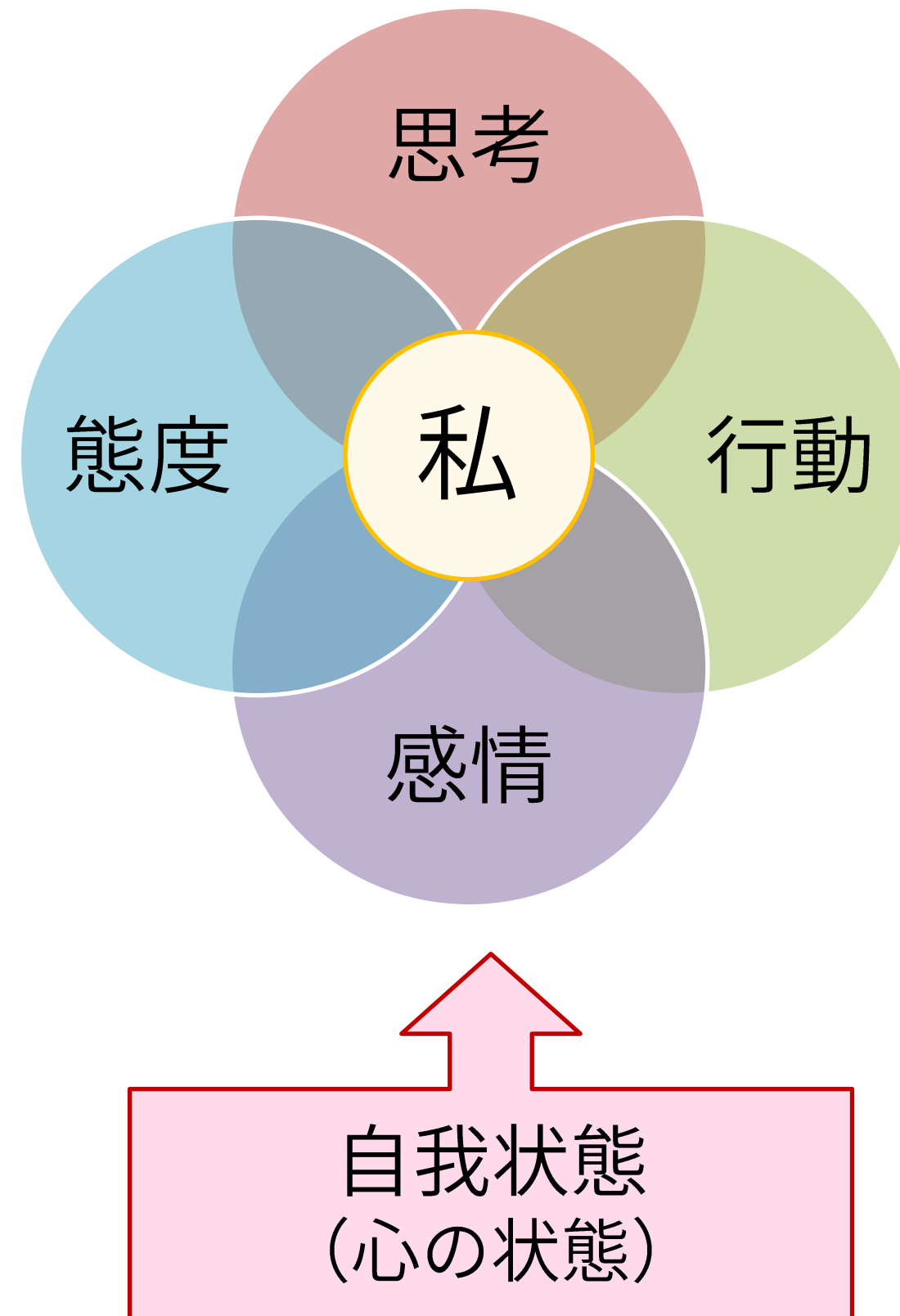


【例】

- 「自分は責任感が強い」と知る → 負担を抱え込みすぎている可能性に気づく。
- 「自分は人の話をよく聞く」と知る → 患者さんの不安に寄り添える力を認識する。

「私」をつくる心の状態

- 私（Personality）：思考（認知）・感情・態度・行動によって成り立っている

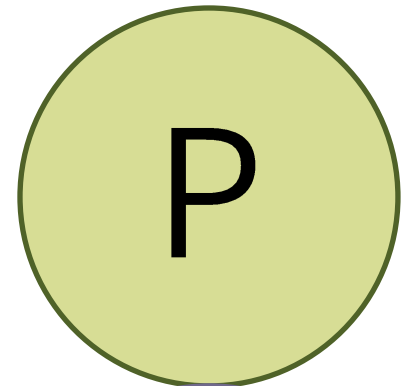


エゴグラムで自分を知る

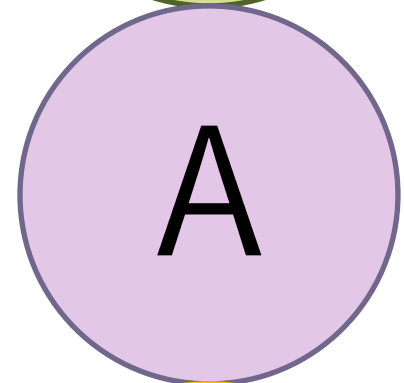
- 配布されたエゴグラムをやってみましょう。
 - 「今、ここで」思ったように回答してください。
- ① 1～55の質問項目を順番に読んで、「自分にあてはまる」ときは「はい」の□に○を、「あてはまらない」ときは「いいえ」の□に○をつけてください。
なるべく、「はい」か「いいえ」で答える
 - ② 55項目すべて回答したら、ページを開いて採点してください。
 - ③ 横方向に「はい＝2点」、「どちらでもない＝1点」、「いいえ＝0点」として、左右両項目の合計を記入してください。
ただし、27と30は「はい＝0点」、「どちらでもない＝1点」、「いいえ＝2点」として計算する
 - ④ 縦方向に点数を集計し、「得点」の部分に記入してください。
 - ⑤ CP～ACの各得点の棒グラフを作成してください。
- 正解・不正解/良い・悪いはありません。
 - 自分の心の状態の傾向を見るためのものです。

エゴグラム ～自分の心の地図～

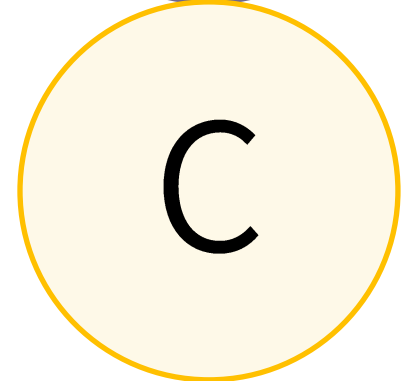
- エゴグラム：自分の心の状態（**自我状態**）を「5つの要素」で分析するツール
- 心の成り立ち：心には、親（P）・成人（A）・子ども（C）の3つの状態があり、成長過程で周囲の影響を受けながら形成される



親の自我状態：養育者や周囲の大人たちの感じ方、考え方、行動の仕方を取り入れた心の状態



成人の自我状態：自分の周囲の環境や自分自身について、事実に基づいて論理的に判断し行動する状態

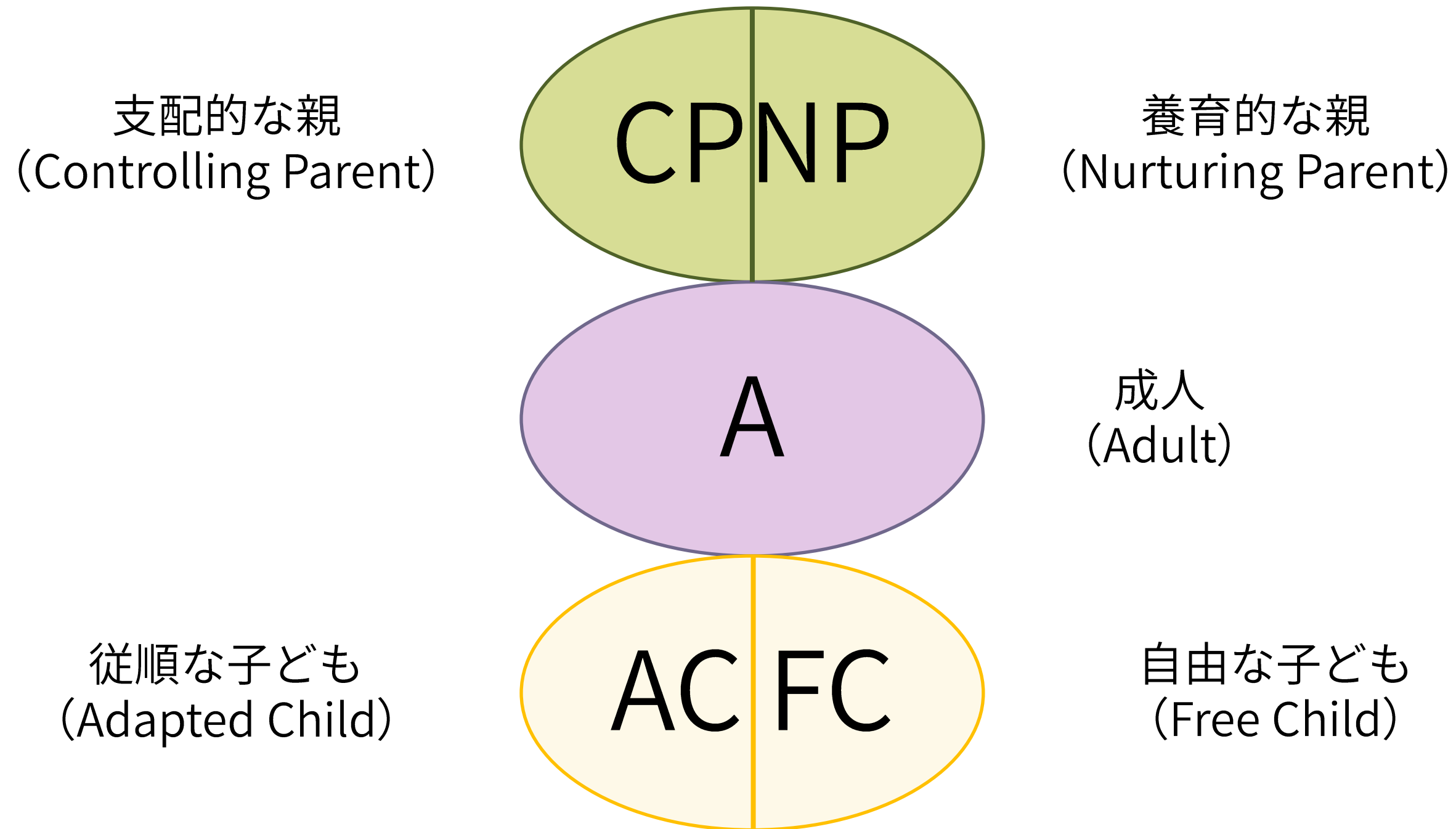


子どもの自我状態：子どもの頃と同じような考え方、感じ方、行動をしているときの心の状態

※養育者とのふれあいの中で発達する

エゴグラム ～自分の心の地図～

- エゴグラム：自分の心の状態（**自我状態**）を「5つの要素」で分析するツール
「今、ここで」の心の働きが、どの自我状態の機能を用いているのかを知る



エゴグラム ～自分の心の地図～

- 支配的な親（CP）：厳しさや規律を重んじる機能。秩序を維持していくために働く。

CPが不足	CPの本来の働き	CPが過剰
• 責任を取ることへの不安 • 自分で決めることへの不安 • あいまいな態度 • ルーズさ	• 規則やルールを遵守 • 経験を活かした指導 • 責任をもってやり遂げる • 正しさと正確さ	• 自分の枠で批判する • 一人で物事を進める • 自分の意見を押し通す • 強いこだわり・決めつけ

- 養育的な親（NP）：優しさや思いやりを持つ機能。相手に保護的、養育的に関わる。

NPが不足	NPの本来の働き	NPが過剰
• 冷淡に見える • 周囲への無関心さ • 相手への配慮不足	• 親切的な関わり • 相手への寛容さ • 相手を信頼する	• 相手の自律性を奪う • 相手への過剰な期待

エゴグラム ～自分の心の地図～

- 成人（A）：周囲の状況を観察し、適切な判断をする機能。冷静で論理的、合理的なやり取り。

Aが不足	Aの本来の働き	Aが過剰
- 無計画 - 周囲に対して無頓着	- 計画的に物事を進める - 事実に基づいた行動 - 理路整然	- 打算的・機械的 - 親しみにくい - 行動が伴わない

エゴグラム ～自分の心の地図～

- ・ 従順な子ども（AC）：協調性や受け身の機能。周囲へ合わせようとする傾向。

ACが不足	ACの本来の働き	ACが過剰
・ 頑固さ ・ 意地っ張り	・ 協調的、協力的 ・ 素直さ ・ 従順さ ・ 波風を立てない	・ 強い依存心 ・ 過剰な遠慮 ・ 指示待ちの姿勢 ・ 我慢の反動が出る

- ・ 自由な子ども（FC）：行動力と創造性を発揮する機能。自分のやりたいようにする気持ちを優先。

FCが不足	FCの本来の働き	FCが過剰
・ 物事を楽しめない ・ 萎縮 ・ 気力に乏しい	・ のびのびとした明るさ ・ 物事への興味・関心 ・ 積極性・行動力・やる気 ・ 感性豊か・創造性	・ 自己中心性的 ・ 軽率さ・衝動的 ・ わがまま

エゴグラムで分かること

- エゴグラム：

- 自我状態の5つの機能を、エネルギーの大きさによって視覚化したもの
- 人それぞれの適応の方法（特徴）
- 環境や役割で変化する
- 結果は「良い・悪い」で判断できないもの

【例】

- 職場の上司と話すときと、家族と話すときでは使う機能が違う。
 - 上司→Aを優位に。家族→FCを優位に。
- 職場の後輩に指導するときと、雑談するときでは使う機能が違う。
 - 指導→CPを優位に。雑談→NPを優位に。
- 相手の受取り方も人それぞれ。
 - NP的な関わり→ある人は「親切」と感じるが、ある人は「お節介」と感じる。

エゴグラムで分かること

- エゴグラムが明らかにする3つのポイント

① 強みを認識する

- 自分が得意とする態度や行動を活かすことができる

② 課題に気づく

- バランスが偏ると、周囲との摩擦やストレスを生む可能性がある

③ 心のバランスを意識する

- 偏った態度を調整し、柔軟な対応ができるようになる

【例】

- CPが強すぎて責任感や、ちゃんとした思いが強くて、現場で他職種に厳しく指摘しすぎてしまい、関係がぎくしゃくする場合がある。
- NPが高いと、患者さんへの配慮が厚くなるが、自分が疲弊しやすい。
- Aが強いと、論理的で計画的な調整が得意になるが、感情的な場面では柔軟性を失うこともある。

個人ワーク ～エゴグラムを自己分析する～

- 自己理解を深めるために、エゴグラムを分析してみましょう。
 - 目的は、自我状態の5つの機能を、自分がどう使っているかを知ることです。
 - 肯定的であれ、否定的であれ、あるがままの自分に「OK」を出しましょう！
-
- そのうえで、自分の成長させたい部分は改善について考えましょう。

【エゴグラムの読み取り方】

- ① 得点の高い機能に着目し、肯定的・否定的特徴をつかみます。
- ② 得点の低い機能に着目し、肯定的・否定的特徴をつかみます。
- ③ 全体のバランスを見て、自分で「ここは成長したい/改善したい」ところについて、どうすると良いかを考えましょう。

エゴグラムの5機能の解説を参考に。

グループワーク ～このチームをプレゼンしよう～

- 自分のエゴグラムの結果を、（可能な範囲で）共有してください。
- 自分のエゴグラムのうち、次の2点についてそれぞれ話合ってください。
 - ① 「仕事で役立てられそうな/役立っている具体的な行動」
 - ② 「課題を補うための工夫」

【例】

「私はNPが高くて、患者さんへの配慮ということは気を付けています。例えば、相づちは丁寧にしています。ただ、その分、患者さんの話を長く聴きすぎて、仕事に追われることがあります」

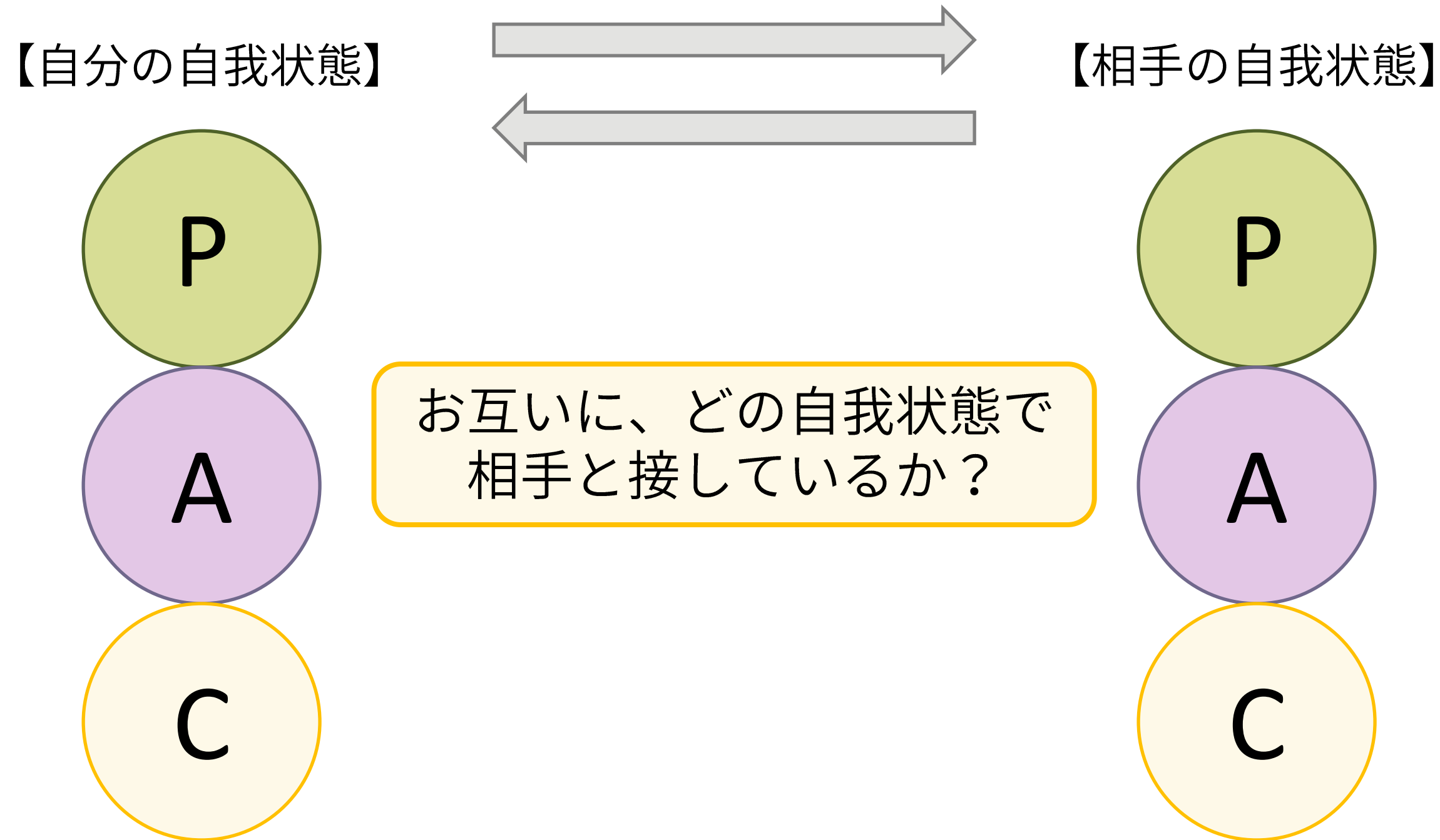
「私はAとCPが高い方で、誰が相手でも言うべきときには言うようにしています」

「ACが高くて、わりと相手のためになることはしたいと思います。でも余計な仕事を引き受けてしまうこともあるかもしれません」

- 自分たちのチームが、どんな強みをもっているかを3分程度でプレゼンしてください。

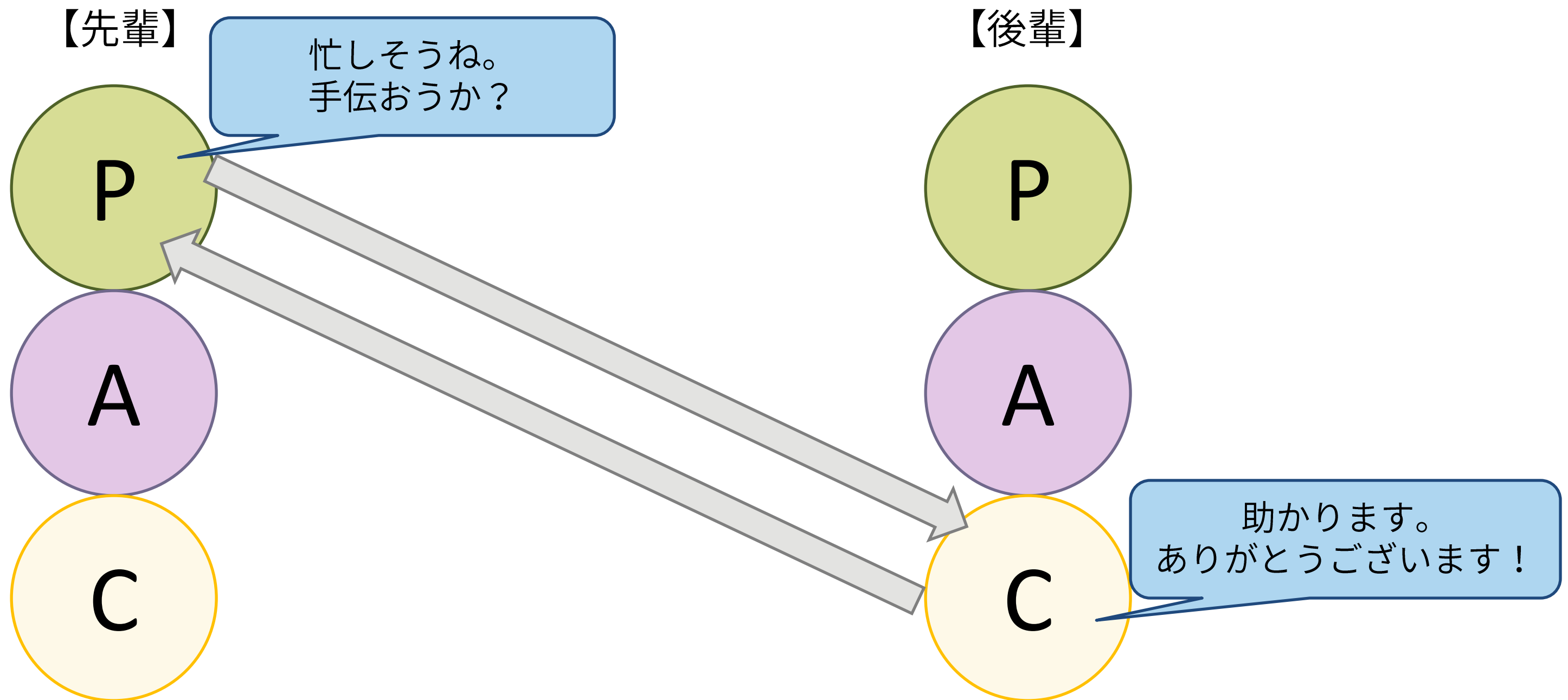
交流分析 ～コミュニケーションを理解する基本～

- 交流分析：コミュニケーションを親（P）、大人（A）、子ども（C）の3つの自我状態で捉える



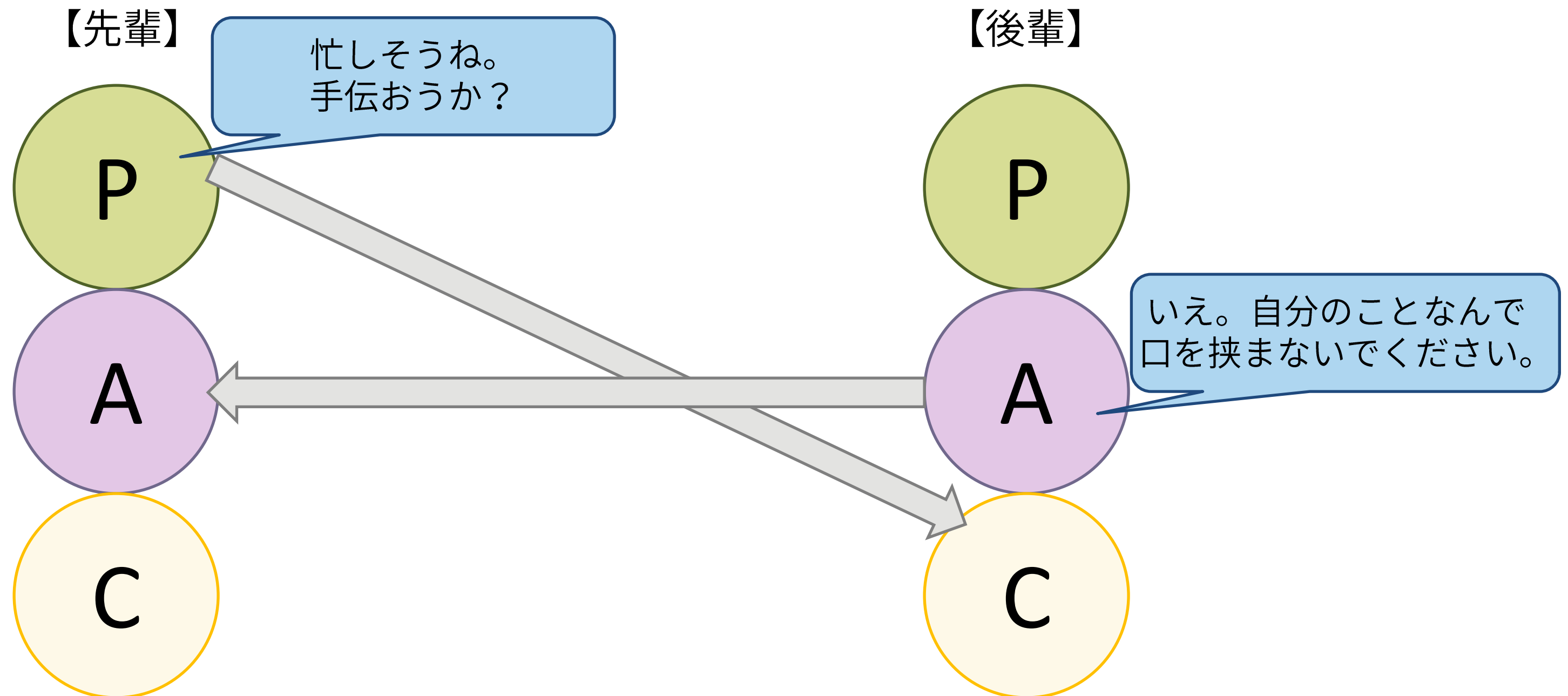
交流分析 ～コミュニケーションを理解する基本～

- 対人関係の3つのパターン
- 相補的やり取り：お互いの関係が期待されたもので、コミュニケーションがスムーズ
延々と無意味にやり取りが続いてしまうことも起こり得る



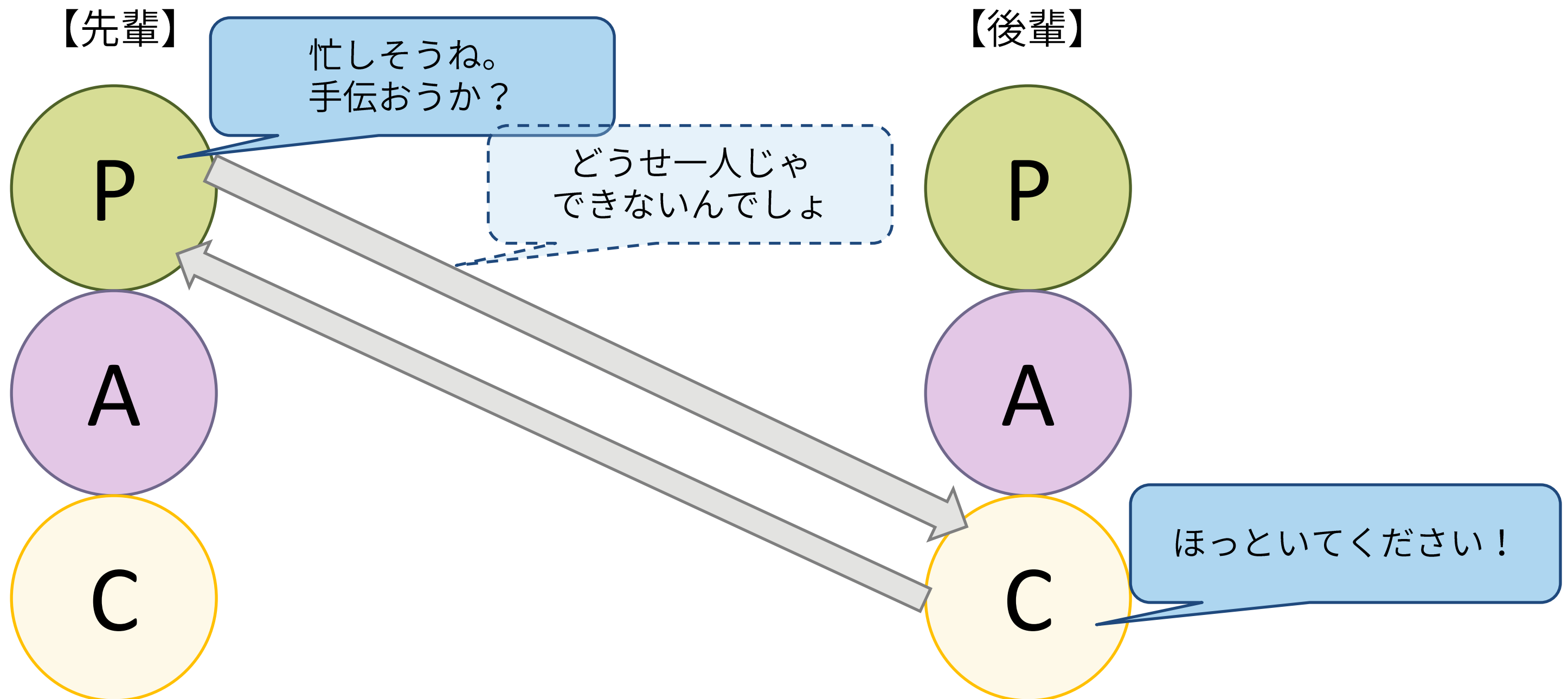
交流分析 ～コミュニケーションを理解する基本～

- 対人関係の3つのパターン
- 交差的やり取り：お互いのやり取りが交差し、コミュニケーションが中断しやすい



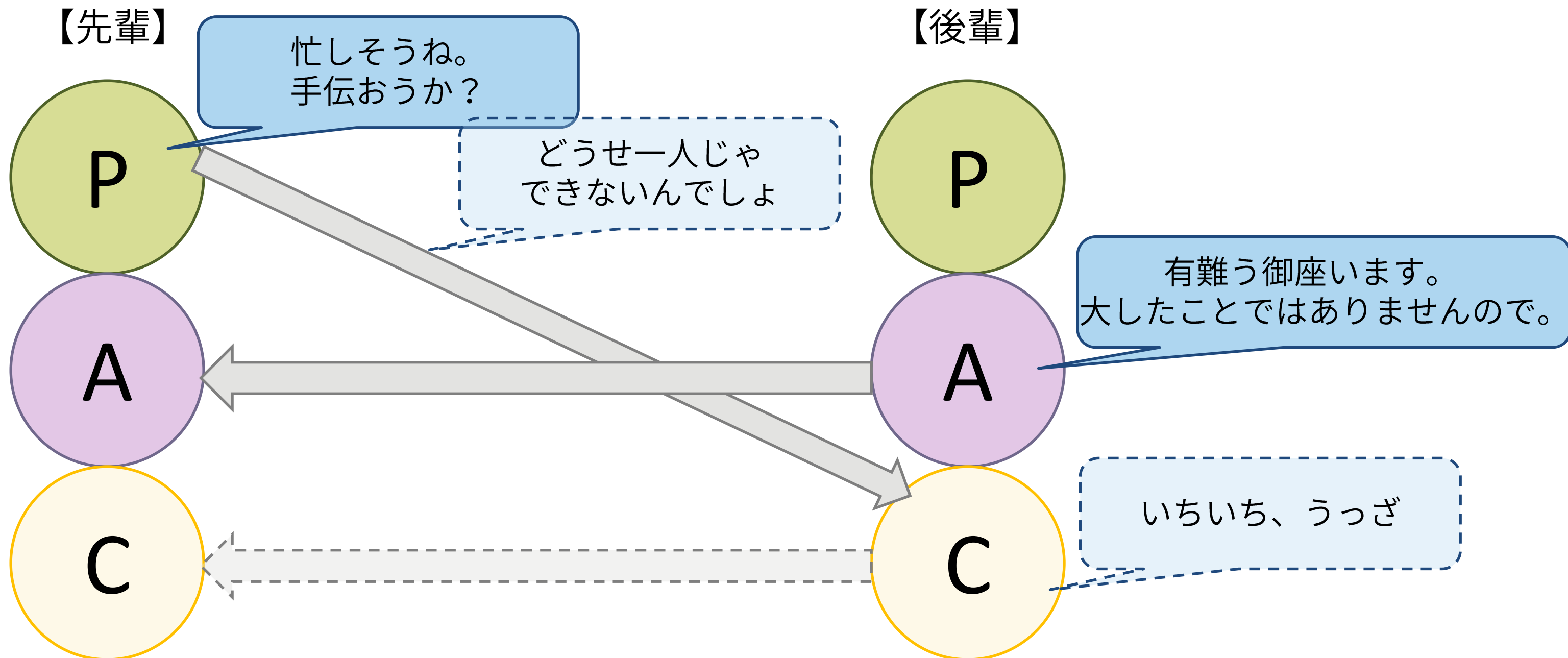
交流分析 ～コミュニケーションを理解する基本～

- 対人関係の3つのパターン
- 隠されたやり取り：言いたいことが隠されていて、表面的なやりとりのメッセージと同時に、別のメッセージも伝達される
こじれやすいコミュニケーション方法



交流分析 ～コミュニケーションを理解する基本～

- 対人関係の3つのパターン
- 隠されたやり取り：言いたいことが隠されていて、表面的なやりとりのメッセージと同時に、別のメッセージも伝達される
こじれやすいコミュニケーション方法



コミュニケーションは何のため？

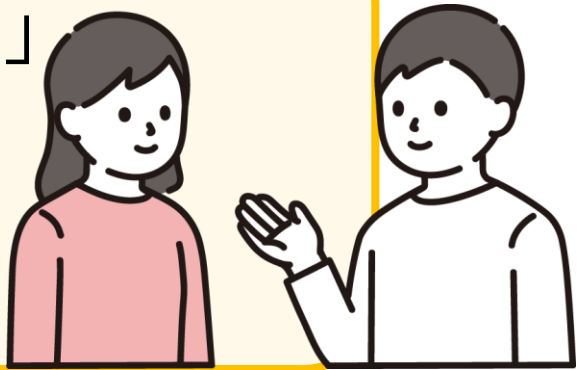
- 職場におけるコミュニケーションの目的

職場やチームが目標を達成すること＝関わる人は、全員が協力者

目的		コミュニケーション・エラーの要因
話し手	自分の話したいことを、できるだけ伝えたかった通りに聞いてもらうこと	話したつもり・教えたつもり
聞き手	話し手の意図を、できるだけその通りに聞くこと	聞いたつもり・分かったつもり

- コミュニケーションを成功させる3つのポイント

- ① 話し手：指示や依頼内容を具体的に伝える＋確認「分からないところがありますか？」
- ② 聞き手：確認「〇〇で合っていますか？」＋復唱
- ③ 共通のゴール：目標や期待値を明確に共有する



ストローク ～相手を承認する働きかけ～

- ・ ストローク：他者から認識、関心を向けられることで得られる心理的な刺激や心のふれあい
言葉、表情、態度、行動などで表現される

人間は、生まれつきストロークを求める生き物 = 存在認知

幼児にじゅうぶんなストロークが与えられないと、脊髄の萎縮が見られ、
知能的・情緒的にじゅうぶん発育しない



・ ストロークの種類

① ポジティブ・ストローク：人を認め、肯定する

- ・ 言葉：「おはようございます」「ありがとう」「助かりました」「よかった」
- ・ 行動：挨拶・笑顔・握手・相手の方を向く・相づち・質問する・褒める
- ・ 態度：相手に関心をもつ・相手のポジティブな出来事を喜ぶ

自信や安心感
ポジティブな関係性

② ネガティブ・ストローク：批判や否定的な反応を示す

- ・ 言葉：「ダメじゃないか」「何でそんなことしたの」「だから？」「あっそ」
- ・ 行動：怒りの表情・ため息・大声を出す・一方的な批難
- ・ 態度：苛立ちを示す・呆れた態度

無視よりマシ
過剰は信頼関係喪失

ストロークの方向性

- 条件付きストローク：相手の行動や成果に対して与える

【例】

上司「期限内に、これだけの内容を仕上げてくれて助かったよ。ありがとう」

「期限に間に合わなかったらダメ。クオリティが下がったら、使えない奴と思われる」

【メリット】

- 条件付き＝具体性があり、振り返りやすい
- モチベーションの向上
- 達成感・自己効力感の向上

【デメリット】

- 自分の価値＝条件に結び付けやすい
- 自分の存在を認めてもらえていない感覚（心理的に常に不安）
- 期待に応えなくてはならないプレッシャー
- 失敗や欠点への許容が低下

- 無条件のストローク：相手の存在そのものを認める

【例】

上司「いてくれるだけで心強いよ」「結果にかかわらず、大切なチームの一員ですよ」

条件付き＋無条件ストローク→心理的安心感



ネガティブ・ストロークの活かし方

- 条件付きを使ったネガティブ・ストロークの活用

- ① 否定だけで終わらせず、改善の余地を示す
- ② 批判ではなく、行動や結果に焦点を当てる
- ③ 具体的な条件や期待を提示して、相手を励ます



【例】

- ネガティブ・ストローク：

「何でこんなミスをしたんですか。確認不足じゃないですか？」

- 相手を責める口調。ミスの原因や改善策が伝わらない。→自信喪失・防衛的態度（反発・意欲低下）

- 条件付きネガティブ・ストローク：

「今回のミスは確認不足だったかもしれませんね。次回は、ダブルチェックを取り入れてみましょう」

- ミスを認識させつつ、改善可能であることを示唆。
- あるいは、「どうやったら、ミスを防げるでしょうか？」と成長を促す質問もいいかも。

ネガティブ・ストロークの活かし方

・条件付きネガティブ・ストロークの効果

- ① 相手の成長を促す：否定＋改善の具体例を伝え、相手のやる気を引き出す
「次回は〇〇を意識してみてください」
- ② 信頼関係を保つ：ネガティブな話題でも、前向きな提案を含めることで関係性を壊しにくい
「今回は〇〇が足りなかったけど、次はもっと良くなると思いますよ」
- ③ 相手に安心感を与える：ミスや失敗があっても、「自分は見放されない」と感じさせることで、挑戦しやすい環境を作る
「何度失敗しても、努力する姿勢を私は応援していますからね」

・注意点

- ① 感情的に相手を責めず、冷静に事実を伝える
- ② 批判するのは行動のみ、人格を否定しない
- ③ ポジティブな視点を残す：建設的な提案を

まとめ

1. 自己理解の大切さ

- 自分のエゴグラムを通じて、得意な部分や改善点を認識
- 「自分を知ること」が他者とのコミュニケーションの第一歩

2. 柔軟なコミュニケーションの重要性

- 交流分析を活用し、相手とのやり取りを観察・調整
- 状況や相手に合わせた対応を心がける

3. ストロークを活用した関係構築

- ポジティブ・ストロークを意識して働きかける
- ネガティブ・ストロークも改善につながる形で活用

参考文献

1. Berne, E. (1961). Transactional Analysis in Psychotherapy.
2. Grove Press. Berne, E. (1964). Games People Play: The Psychology of Human Relationships. Grove Press.
3. 藤森啓一 (2008). 『エゴグラムによる性格分析』. 金子書房.
4. 齋藤勇 (2014). 『交流分析入門』. 創元社.
5. 特定非営利活動法人日本交流分析協会 教材開発部会 (2011) 『交流分析士2級テキスト』. 非特定営利活動法人日本交流分析協会.
6. 畔柳修 (2015). 『メンタルヘルスに活かすTA 実践ワーク』. 金子書房.
7. 倉成宣佳 (2015). 『交流分析にもとづくカウンセリング ―再決断療法・人格適応論・感情処理法をとおして学ぶ―』. ミネルヴァ書房.

The background features several diagonal bars with color gradients. In the top right, there are bars in shades of pink, orange, and blue. In the bottom left, there are bars in shades of blue, purple, and yellow. Two thin, curved lines with circular endpoints cross the center of the image; one is light blue and the other is light pink.

ご清聴
ありがとうございました