

金融マンは対話で世界を変える



熱金
熱い金融マン協会

2023年5月17日（水）19:30～21:30

課題図書 「NVC

人と人との関係にいのちを吹き込む方法」

著者 マーシャル・B・ローゼンバーグ

監訳 安納献 訳 小川敏子

【参加申込】 <https://taiwaken27.peatix.com/>



事務局：金融経営研究所
madoguchi@kinken.biz

参加費 無料

- ①本研究会はボランティアで運営しています。
- ②運営へのご協力をお願いします。



勉強会の目的と運営

- ①目的：対話の理論とノウハウを吸収する。
（金融機関内部、金融機関と顧客、金融機関と当局との対話のあり方？）
- ②**読書会**：課題図書の要旨説明（持ち回り）と対話。
- ③日程：**毎月第3水曜日**の19：30～（ZOOMオンライン）
- ④参加条件：**課題図書に事前に目を通してくる**。運営に協力。
- ⑤運営方法：参加無料。**全員ボランティア**。FBで毎回記録を作る。
- ⑥要旨説明者：毎回最後に、次回課題本の要旨説明者等を決めます

お約束

1. 他の人の話は、この場以外では秘密にしよう
2. 心に浮かんだことを声に出そう
(かっこ悪くてOK。意見を合わせなくてOK)
3. 異なる意見を受け止めよう

事務連絡

- ①**録画**します（全体のみ。個別対話は録画しません）。
- ②**記録への協力**のお願い
 - ・研究会終了時に感想等をFB記録ページに。
- ③**本日の資料**は、熱い金融マン協会HPに掲載済み。

本日の次第

1. 事務連絡
2. 「NVC」要旨
3. Q & A
4. 対話
5. 次回の連絡等

第1章 心の底から与える——非暴力コミュニケーションの**核心**

1. NVCとは何か？

- ・人を思いやるコミュニケーション
- ・過酷な状況におかれてもなお人間らしくあり続けるためのコミュニケーションスキル
- ・人と人とは互いに関係を築けるという自覚を取戻し、それを実践するためのお手伝い

2. NVCの4つの要素

- ①状況（相手が言ったこと、したこと）の**観察**（分析や評価をしない！）
- ②自分がどう感じるか（**感情**）を述べる
- ③どのような**ニーズ**から、そのような感情が生み出されているのか、を明確にする
- ④相手に対する具体的な**要求**

4つに集中する＋相手もこの4つに集中するようよう援助する

相手を思いやって与え、受け取ろうとする以外に目指すものは何ひとつないと相手に精一杯伝えるかぎり、相手もそのやりとりに参加して、やがては心を通い合わせる。

目次

第1章	心の底から与える——非暴力コミュニケーションの核心...	NVCのポイント
第2章	思いやる気持ちを妨げるコミュニケーション	... NG対応
第3章	評価をまじえずに 観察 する	... 4つの要素（基本プロセス）
第4章	感情 を見極め、表現する	
第5章	自分の感情に責任をもつ（ ニーズ ）	
第6章	人生を豊かにするための 要求	
第7章	共感 をもって受け取る	... 他者への傾聴、共感
第8章	共感の力	
第9章	思いやりを持って 自分自身 とつながる	... 自分へのNVC
第10章	怒り をじゅうぶんに表現する	（典型感情対応）
第11章	紛争 を解決する	... 調停者としてのNVC
第12章	力 を防御的に使う	... 懲罰的な力の行使問題
第13章	自分を解放 し、人に助言する	... 精神疾患対応
第14章	N V Cで 感謝 を表現する	... 相手への賛辞の表現

1. 道徳を持ち出す

- ・ どれほどいけないことかを見定めることばかりに注意を払いがち。
- ・ 大部分の暴力の根底には、「相手がまちがっているからめめる」という思いがある。
- ・ 人を裁いたり分類したりする言葉の使用と暴力の発生には高い相関関係がある。
- ・ 人を分析する行為は、裏を返せば、自分が必要としていることや価値観の痛々しい訴え
- ・ 自分よりも同僚のほうが細部にこだわっていれば、彼は「ちまちましている」と、自分のほうが細部にこだわっている場合には、彼は「ずさんでおおざっぱ」となる

2. 比較する

3. 責任を回避する

言い方例：他人のせい。権威側からの指令のせい。組織の方針、規則のせい。集団の圧力のせい。性別役割、社会的役割、年齢にふさわしい役割のせい。個人の成育歴・病歴。抑制の効かない衝動のせい。

4. 自分の願望の強要（権威ある地位の人はこれに頼りがち）
5. 特定の行動を報酬・懲罰対象とする考え方（罰を免れるためでなく、自分のために変わる₉）

第3章 評価をまじえずに**観察**する

- ・ 観察と評価を一緒にしない（区別する）
- ・ 観察と評価を一緒にしてしまうと、相手は批判されたと受け止め、抵抗を示す。

第4章 **感情**を見極め、表現する

- ・ たいていの人には難しい（感情は無意識に動くから?）
- ・ 自分の感情を認めて表現した（自分の弱さをみせる）方が相手に受入れられることがある。
- ・ 「～と感じる」という言葉は感情を表わさないことが多い。

感情リスト

ポジティブ感情

恍惚(ecstasy)

夢中な
感覚がとぎすまされた
よろこんで
心ひかれる
魔法にかかったような
刺激される
感動・感激
情熱的な
目がくらむような
興奮する
力強い
元気いっぱいな
やる気にあふれた
満足・達成感

穏やかさ(serenity)

おだやかな・落ち着いた
明晰な
混乱なく安定した
リラックスした
静けさのある
くもりない
元気をとりもどした
休息のとれた
回復した
思いやりのある
やさしい
あたたかな
感謝している

しあわせ(joy)

よろこんでいる
ドキドキ
ワクワク
楽しい
はればれ
すっきり・さわやか
イキイキ・快活な
気持ちいい
親しみ
愛のある
心を開いた
しあわせな
楽観的な

称賛(admiration)

誇らしい
感心する
勇気づけられる

信頼(trust)

信頼している
オープンな
安心・安全を感じる

容認(acceptance)

ありのままを受け入れる
解放された
ほっとする

ネガティブ感情

憎しみ・激怒(rage)

憤る
恨む
憎たらしい

怒り(anger)

怒っている
むかつく

苛立ち(annoyance)

イライラする

反感(loathing)

敵意を感じる
軽蔑
大っきらい

嫌悪(disgust)

不愉快
ぞっとする

うんざり(boredom)

燃えつきた
疲れた
へトヘト
だるい
やる気が出ない
落ち込んでいる
冷たい
つまらない・退屈
無関心

恐怖(terror)

こわい
パニック
おびえた

恐れ(fear)

信頼できない
緊張している

不安(apprehension)

心配な
不確かな
用心ぶかい
疑いぶかい
遠慮がちな
守りに入る

警戒(terror)

信頼できない
不確かな
パニック
おびえた
用心ぶかい

期待(anticipation)

うらやましい
ねたましい
ほしくてたまらない
せつない

興味(interest)

気になる

驚き(amazement)

危機感
混乱
かき乱された
あわてた・とりみだした
ショックを受けた

動揺(surprise)

落ち着かない
ドキッとする
おどろいた
心配な
居心地が悪い
恥ずかしい
もうしわけない
屈辱
無念

放心(distracton)

無力な
打ちのめされる
途方にくれる
不安定な
混乱している
ぼんやり
麻痺した
感じない

悲嘆(grief)

深く悲しむ
胸がつぶれるような
絶望
みじめな
後悔した

悲しみ(sadness)

心がかき乱された
落ち込み
傷ついた
やる気を失う
がっかり
さびしい

憂い(pensiveness)

もろい
落ち着かない
集中できない
ストレスでまいる
いきづまって
ひっこみじあんの
ひとりぼっち

第5章 自分の感情に責任をもつ（ニーズ）

- ・ 他人の言動は自分の感情を刺激することはあっても、原因となることはない。

＜否定的なメッセージの受け止め方4択＞

- ①自分への批判として受け取る
- ②相手の落ち度をあげつらう
- ③自分の感情とニーズに意識を向ける
- ④相手の感情とニーズに意識を向ける

＜自分の感情に責任を持つ表現＞

「私は、～と感じる（感情）。なぜなら、私が～だからだ（ニーズ）。

ニーズリスト

つながり

受け入れられること
愛情
認めてもらうこと
所属・帰属意識
協力
コミュニケーション
気の置けなさ
コミュニティー
仲間
おもいやり
配慮/気遣い
一貫性
共感
共鳴・共振
仲間に入れてもらう
親密さ
愛
相互依存
共生
高めあうこと
尊敬
安心
安全
安定
支え/サポート
知ってもらう
見ってもらう
理解してもらう
理解すること
信頼

あたたかさ
うそじゃないこと
真実味
誠実さ
そこに居る・在ること

遊び

喜び
ユーモア
楽しみ

平和

美
交流
気楽さ
平等
調和
インスピレーション/直感
秩序
整理整頓

身体的幸福

空気
食べ物
活動/運動
休息/睡眠
性的表現
安全(生命の危機からの保護)
住まい
ふれあい
水

意味

自覚
命の祝福
挑戦
明晰さ
頭を整理すること
能力
意識
貢献・寄与すること
創造性
発見
探求
有効性
効率性
成長
希望
学び
参加
目的
自己表現
刺激
理解
流れ(フロー)
超越

自主・自立

選択
自由
独立
空間・余裕
自発性

NVCジャパン・ネット
ワーク資料から抜粋

第6章 人生を豊かにするための**要求**

- ・ どうすれば相手がこたえやすい要求ができるか？
 - ①肯定的な行動を促す言葉を使う（望まないこと → 望むこと）
 - ②意識的に要求する（喉がかわいた → ビールを持ってきてくれ）
 - ③伝え返しを要求する（今の話がどう聞こえたか、教えてもらえますか？）
 - ④率直な反応を要求する（今の私の話を聞いて、どう感じましたか？）
 - ⑤強要でない要求をする（こちらの要求に応じない時には相手に共感を示す）

第7章 共感をもって受け取る

どのように話を聞いたら、共感を感じてもらえるか？

- ・ 相手が満足のいくまで自分を表現し、理解されたと感じるのに必要な十分な時間と空間を与える（ただそこにいる）。
- ・ 頭をからっぽにして自分のすべてを傾けて相手の話を聞く。
- ・ 相手にどう思われているかではなく、相手が何を必要としているかを聞く。
- ・ 相手の話を言い換える。伝え返す。

共感の妨げとなる行為？

- ・ アドバイスする。上手にでる。教え諭す。自分語り。話を切る。慰める。同情する。尋問する。説明する。間違いを正す。

第8章 共感の力（癒す力）

共感にはどのような効果があるのか？

- ・ 誰かが耳を傾けてくれると、、、
自分の世界を新しく捉え直し、先に進むことができる。
解明できそうになかったことが解明できる。
どうにも手のつけようがないと思っていた混乱がスムーズに流れるようになる。
- ・ 教えるよりも学生たちの話に耳を傾ければ傾けるほど、成績はよくなった。
- ・ 共感によって危機を乗り切ることもある。

自分自身にどうNVCをするか？

- ・ 自分への叱責 → 満たされなかった自分のニーズをさぐる
 - ・ 「～しなくてはならない」と嫌々やっていること
(お金、外部の評価、罰、罪悪感、恥、義務感のため…)
- 「～することを選ぶ」自分が必要としていること (自分の価値観)

- ・ 自分の怒りを相手のせいにはしない（相手の行動は刺激であって、原因ではない）。
→ 自分の感情と自分が必要としていることに意識を向ける

怒りが湧いたらどうするか？

- ① 立ち止まって深呼吸
- ② 自分は何をどう決めつけているかを自覚
- ③ 自分が必要としていること（ニーズ）を見極める
- ④ 自分の感情とニーズを表現する

最も重要なことは？

- ・ 当事者同士が人としてのつながりを築くこと。
- ・ お互いが相手に関心を寄せ、敬意を払えるようになること

当事者双方に理解してもらうことは？

- ・ めざすゴールは自分の意向に沿って相手を動かすことではないこと
- ・ 自分のニーズと相手の幸せはどちらが欠けても成り立たないこと
- ・ ニーズとそれを満たすための手段（特定の行動）は別物であること

「お互いの必要としているものはこれとこれです。使えるものはこれだけあります。
必要としていることを満たすためにどんなことができるでしょうか」

調停者としてどうふるまうか？

- ・まず、調停者の役割（どちらの側にも与せず、当事者双方が互いの言葉に耳を傾けられるように援助し、全員のニーズを満たす解決策を導く手伝いをする）を理解してもらう。
- ・解決策についての自分なりの思いを持ち込まない。
- ・相手の話を受け止める余裕がない人、ヒートアップした人にまず共感を寄せる（応急措置としての共感、割り込み）
- ・話が中断しても戻ってこられるように、ホワイトボードなどで、発言者が表明した感情やニーズのエッセンスを記録する（可視化しておく）。
- ・いまこのとき、誰が何を必要としているのか、どんなことを要望しているかを考える。
- ・プロセスに時間がかかる場合は代役を務める。

第12章 **力**を防御的に使う

防衛的な力の行使→被害あるいは不正を防ぐために行う

懲罰的な力の行使→罪を犯す人に悔い改めさせるために行う

<懲罰的な力の行使のデメリット>

- ・懲罰的な行動は、後悔と成長ではなく、**憤りと敵意を生み出す**可能性が高い。
- ・互いの違いを埋めるためには**暴力を使ってもいいという考えを正当化**してしまう。
- ・罰を受けるのを避けたいという動機だけで相手の要求をのんで行動すると、わたしたちは、**その行動の価値を見失ってしまう**。

第13章 自分を解放し、人に助言する

<文化的条件付けによって引き起こされた苦痛>

- ・ 人としての可能性を制限してしまうことがらを善意の親、教師、聖職者から教え込まれてきた。それが人生の一部と化してしまっていて、意識すらできなくなっている。

<内的な葛藤を解決する>

- ・ うつ状態＝自分が必要としていることから疎外された（自分に必要なことを満たすための行動がとれない）状態。
- ・ 精神科医→症状をつくりだした疾患の症状および経緯をもとに診断し、分類する。
- ・ 精神療法医→セラピーのプロセスの外に位置して、クライアントが自分を映し出す鏡の役割を果たす（精神療法医の内面で起きていることを持ち込まない）。
- ・ NVC→患者のどこが悪いのかに焦点を当てない。患者が何を感じ、何を必要としているのか、に焦点を当てる。クライアントとの対話に自分自身の感情を持ち込む（自分はどのように感じ、何を必要としているのか）。

第14章 N V Cで感謝を表現する

評価ではなく、感謝をする

- ①自分を幸せにしてくれた**行動**
- ②それによって満たされた自分の**ニーズ**
- ③その時に生まれた**感情**

本を読んだ疑問・感想？

最近、腹が立ったことは、何ですか？

①相手の行動→自分の感情→自分のニーズ

②相手の行動→相手の感情→相手のニーズ

最近、あなたが感謝したことは、何ですか？

①自分を幸せにしてくれた**行動**

②それによって満たされた自分の**ニーズ**

③その時に生まれた**感情**

SHIFT（JPBVリーダーシッププログラム）

体験会

2023年 **6**月**3**日（土） 10:00～12:00

変革の実践者との対話体験

ZOOMオンライン

JPBV
THE JAPANESE PRACTITIONERS
FOR BANKING ON VALUES

後援：金融庁

【参加申込】 下記Peatixから

<https://JSHIFT2306.peatix.com>

第19回
ZOOMオンライン

熱い金融マンセミナー



2023年 6月7日（水） 19:30～21:30

熱い金融マン講演者

岡田 拓郎氏

金融データ活用推進協会
代表理事



事務局：金融経営研究所
madoguchi@kinen.biz

金融界のニューヒーロー発掘



【参加申込】 下記Peatixから
<https://atsukin19.peatix.com>

第28回 ZOOMオンライン 対話研究会

越名智美さん、清水菜保子さん、園田敬子さんによる

オープンダイアログ対話会



2023年

6月21^(水)_日

19:30～

21:30

参加費 無料

事務局：金融経営研究所

madoguchi@kinken.biz



以上です
ありがとうございました。

本資料に関する照会は、以下までお願いします。

株式会社金融経営研究所
山口省蔵
〒1510051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-30-9Kビル
メアド: shozo@kinken.biz
電話: 0353856216

