【在宅支援プログラム】アサーション⑤

～アサーティブコミュニケーションとは～

本日のテーマ

アサーティブコミュニケーションとは

アサーションの4つの柱

誠実（Honesty）…自分の気持ちに正直であること

率直（Directness）…気持ちを相手に伝わるように直接伝える

対等（Equality)…自分を卑下したり、相手を見下したりしない

自己責任（Responsibirity）…自分の行動で起こる結果に責任を持つ

アサーションの4つの柱
誠実であること

・アサーティブのコミュニケーションでの誠実さは、

自分自身に対して誠実（正直）であるところから始まる

つまり、自分の体の反応や気持ちに向きあうこと

・「自分に誠実になる」ことは、同時に「相手に誠実になる」ことでもある

自分の気持ちを誠実に受け止めたうえで、

相手に誠実に伝えることが、

自他に誠実であることになる

アサーションの4つの柱
率直であること

・相手に届くように「具体的に伝える」

対話の生まれるコミュニケーションには、

~~「言いたいことを言う」~~

⇒「本当に伝えたいことを相手に伝わるように話す」ことが大切

・「私」を主語にしたIメッセージで伝える

率直に＝ダイレクトに＝直接

みんな・チーム（We）、上司・〇〇さん（第三者）などを主語にするのは

間接的なのでNG

アサーションの4つの柱
対等であること

1. 態度や振る舞いが相手と同じ目線であること

   相手が誰であれ、落ち着いて堂々としているのがアサーティブな態度

2. 心の中で相手を見下したり、自分を卑下したりしないということ

   心の中で相手をどう見ているかという“心のまなざし”に関しても対等であること

3. 双方が満足する結果を目指そうとすること

   自分も相手もお互いが納得いく結果を目指そうとすることが大切

アサーションの4つの柱
自己責任を持つこと

・自分の感情を相手のせいにして責めない

「私が攻撃的になるのは、あなたがそうさせるからだ」

「相手がこっちの話に聞く耳をもたないから私は受け身になる」

なぜなら、

コミュニケーションにおいて責任は50%・50%

自分の言ったことには責任を持つ

言わなかったことを誰のせいにもしない

ワーク1
アサーティブな表現とは？

【わかなさんと大樹さんの事例】

わかなさんは大樹さんと今週の土曜日に映画に行くことを楽しみにしていました。

この映画は前から観たかったもので、また、このところ彼が忙しくて、ゆっくりデートすることができなかったからです。

ところが3日前になって大樹さんから電話がありました。

「ごめん！土曜日、無理になっちゃって。

来週は絶対大丈夫だから、映画、来週でもいいでしょう？」

ワーク1
アサーティブな表現とは？

わかなさんはびっくりしました。

その映画は今週で終了です。

わかなさんは思わず、「もういいわよ。いつもそうなんだから！

来週は私も忙しいから、映画はもういいわ」と言ってしまいました。

彼も「そんなに怒らなくてもいいじゃないか、こっちも仕事なんだから」

と言い返しました。

結局二人は喧嘩になってしまいました。

ワーク1
アサーティブな表現とは？

【問題】

わかなさん、大樹さんはアサーティブな表現をしているでしょうか？

2人がアサーティブに伝えるとしたら？言い方を考えてみましょう。

アサーティブな表現のポイント

1. 傾聴を基本に、「確認」「質問」で行き違いを防ぐ

「相手のことを知る」ためには…

相手の気持ちや言い分に耳を傾ける、何が起こっているのか

事実・状況を知ることが必要

コミュニケーションの失敗は、
捉え方の違い、お互いの言わんとすることを誤解したり、理解できない結果、生じることが多い

疑問や腑に落ちないことは積極的に尋ねることが大事。
一方的に決めつけない、思い込まないように注意！

アサーティブな表現のポイント

自分の思いを伝えるためには…

①「事実」や「情報」を省かずに伝える

最初に自分が問題にしている「事実」は何かを伝えて相手と共有する

⇒相手があなたの気持ちや状況を理解するための「情報」を提供する

「自分が理解していること」と「相手が理解していること」は微妙にずれていて、一致していないことが多い

わかっているはず、知っていて当然と「事実」や状況を伝える「情報」を省かないように注意！！

アサーティブな表現のポイント

②「Iメッセージ」を使った表現

Iメッセージとは、

「私」を主語にして自分の気持ちを表現する言い方

一方Youメッセージとは、

「あなた」（相手）を主語にした言い方

「なぜ（どうして）…したのか（しないのか）？」「ああなったのは、あなたのせいだ」と相手の言動を非難したり、相手の責任を追及するような言い方もYouメッセージ

ワーク2
アサーティブな表現のポイント

【IメッセージとYOUメッセージの言い方を考えてみる】

＜ご飯を作って待っていたのに＞

　いつもより遅く帰ってきたよつばは、食卓に並べられた食事を見て、「あ、ごめん。ご飯食べてきちゃった」と言いました。母親はよつばと一緒に食べようと、ご飯を作って待っていたのでした。母親は、よつばが連絡をくれたら、ご飯を作らなくてよかったのにと思っています。それをよつばさんに伝えるとしたら…

- **YOUメッセージだとどんな言い方になりますか？Iメッセージではどんな言い方になりますか。**
- **YOUメッセージで言われたときと、Iメッセージで言われたときとでは、どんな違いがありますか？**

ワーク3
アサーティブな表現のポイント

【IメッセージとYOUメッセージの言い方を考えてみる】

＜時間を守ってほしい＞

よつばは、恋人のまことカフェで待ち合わせをしていました。

自分は時間通りに待ち合わせ場所にいきましたが、まことはまだ来ていないようです。まことはこれまでに何度も遅刻してくることがあり、よつばは、たびたび待たされています。10分ほどして、まことが「ごめん、ごめん」と言いながらやってきました。よつばが、まことになにか一言伝えるとしたら…

- **YOUメッセージだとどんな言い方になりますか？Iメッセージではどんな言い方になりますか。**
- **YOUメッセージで言われたときと、Iメッセージで言われたときとでは、どんな違いがありますか？**

気分（感情）はアサーションの鍵

自分の感情は自分のもの。「相手」のせいで起こる感情は1つもない

「あなたはいつも遅刻ばかり。」

私は不愉快です！

私は怒ってます！

私はがっかりです！

あなたのせいでね

Iメッセージ？

YOUメッセージ？？

★自分の感情の責任を相手に押し付けないこと！！

気分（感情）はアサーションの鍵

自分の感情は自分のもの。「相手」のせいで起こる感情は1つもない

相手の
言動や
態度

遅刻するのは、相手に失礼でしょ と考えたのは自分

そう感じたので不愉快になったのも自分

感情は自分が起こしている

思考　感情　行動

他人に、「のせられ」「やらされ」「させられ」の結果ではない

アサーティブな表現のポイント

③　要望やお願いは、はっきりと丁寧に言う

人への要望やお願いは

「～してほしい」「～はやめてください」とはっきりと丁寧に。

- 遠回しに言ったり、「察するべきでしょ」などと言った、当てこすりや非難・攻撃と混ぜずに、相手に自分の意思を正確に伝える
- 要望・お願いは、相手が実現可能で、具体的な内容に絞る

プログラムはここで終了です。

ワークの１～３に取り組み、メールで報告をしてください。

報告の形式はメールに直接打ち込んでも構いませんし、Word等を添付していただいても結構です。

お疲れ様でした。