

# 【在宅支援プログラム】 アサーション⑥

---

～アサーティブコミュニケーションとは～PART2

# 本日のテーマ

---



アサーティブコミュニケーションとは②

# 話の内容を整理する3つのステップ

---

## 《3つのステップ》

- ① 起きている「事実」と「問題」は何か？
- ② 事実に対する自分の気持ちは？
- ③ 問題解決のための具体的な「要望/提案」は？

# 次の話を整理してみましょう

---

## 【田中さんの事例】

チームリーダーの田中さんは、最近入ってきた山本さんの様子が気になっています。山本さんは仕事を一人で抱え込みがちで、なかなか自分に相談してくれません。

心配に思って、「どう？大丈夫？」と聞くと、いつも「はい、大丈夫です」という答えしか返ってきません。本当は、もっとコミュニケーションもとりたいし、わからないことがあったら自分に聞いてほしいのですが、山本さんの仕事の進み具合もわからず困っています。また、このままだと、チームの仕事の足並みがそろわないのではないかと感じてます。

# 次の話を整理してみましよう

---

## 【田中さんの事例】

①起きている「事実」と「問題」は何か？

山本さんからの報告がなかなか得られない(事実)

自分が状況を把握できず、チームの足並みがそろわない(問題)

②事実に対する自分の気持ちは？

状況が把握できずに困っている、山本さんを心配している

③問題解決の具体的な「要望/提案」は？

定期的な報告をもらいたい

# 間違いがちな「事実の捉え方」

---

## 【佐藤さんの事例】

管理職である佐藤さんは、以前部下だった花子さんのことでちょっと困っていました。

佐藤さんが異動になった3か月前まで、二人は同じ部署で働いていました。佐藤さんは花子さんが入社してから5年間、指導担当となり、全くの新人からプロジェクトリーダーになるまで育ててきました。佐藤さんはとても面倒見のいい人柄で、花子さんは佐藤さんのことを本当に頼りにしていて、いろいろと相談に乗ってもらっていました。

佐藤さんの後に配属された上司の上田さんは、花子さんに言わせれば、「まったく使えない上司」です。花子さんは佐藤さんの部署に来ては、愚痴をこぼして帰ります。佐藤さんは、花子さんの言い分もわかるので、これまではつつい、「これは〇〇したらどう？」などとアドバイスを与えてきました。しかし異動して3ヶ月、花子さんにはそろそろ新しい上司のもとで、自立してほしいと思うようになりました。

# 間違いがちな「事実の捉え方」

---

佐藤さんが考えたアサーティブな伝え方は、こんなに内容でした。

- **事実、問題**

花子さんがいまだに自分に頼ってくる、自分の仕事ができなくなる

- **気持ち**

いちいち相談に来られると困る

- **要望**

花子さんにはそろそろ新しい上司のもとで仕事をしてほしい

# ワーク1

## 間違いがちな「事実の捉え方」

---

前ページの内容をもとに、佐藤さんが花子さんに伝えたところ、花子さんは自分のことが嫌になってしまったのか、迷惑なのかと、ショックを受けたようです。

さて、このテーマにあるように佐藤さんの話し合いの最大のミスは「事実の捉え方」にあります。

では、この「事実、問題」の捉え方のどこに問題があるのでしょうか？

「事実、問題」を修正し、それに沿って、花子さんに伝えたい「気持ち」「要望」を整理してみましょう。



# その感情表現は、アサーティブか？

---

## 【朝子さんの事例】

朝子さんには、5歳になる息子がいます。夫の協力をえながら、仕事と子育てを両立して頑張っています。おおむね自分たちで何とかしているのですが、子どもが病気の時などは、実家の母親に手伝いを頼むことがあります。

最近、息子が病気になった時に、お母さんから「もっとそばにいてやりなさい」などと言われました。他にも息子の健康面や勉強のことなど、お母さんがいろいろと口を挟んでくれるようになり、助けてくれることに感謝しているけれど、こんなにいつも口を出されるのでは、自分も息子も監視されているようで息苦しく感じるようになりました。そこで、その気持ちをお母さんに伝えることにしました。

# その感情表現は、アサーティブか？

---

朝子さんが考えたアサーティブな伝え方は、こんな内容でした。

## ・事実、問題

お母さんが子育てについてあれこれ口出しをする

## ・気持ち

自分は監視されているようで息苦しい

迷惑だし、批判されて傷つく

## ・要望

私の子育てに口出しをしないでほしい

# ワーク2

## その感情表現は、アサーティブか？

---

前ページの内容をもとに、朝子さんがお母さんに伝えたところ、お母さんはショックを受けて傷ついたようです。朝子さんの言葉に納得していないようです。

さて、このテーマにあるように朝子さんの話し合いの最大のミスは「気持ちの伝え方」にあります。

では、この「気持ち」の伝え方のどこに問題があるのでしょうか？

そして、伝えたい「気持ち」を修正し、それに沿って、お母さんに伝える「事実、問題」「要望」を整理してみましょう。

# 問題解決のためのアサーション

## DESC法

**D** = describe

**:描写する**

自分が対応しようとする状況や相手の行動を描写する。客観的、具体的、特定の事柄、言動であって、相手の動機、意図、態度などではない。

**E** = express, explain, empathize

**:表現する、説明する、共感する**

状況や相手の行動に対する自分の主観的気持ちを表現したり、説明したり、相手の気持ちに共感したりする。特定の事柄、言動に対する自分の感情や気持ちを建設的に、明確に、あまり感情的にならずに述べる。

**S** = specify

**:特定の提案をする**

相手に望む行動、妥協案、解決策などの提案をする。具体的、現実的で、小さな行動の変容についての提案を明確にする。

**C** = choose

**:選択する**

肯定的、否定的結果を考えたり、想像したりし、それに対してどういう行動をするか選択肢を示す。その選択肢は具体的、実行可能なもので、相手を脅かすものではないように注意する。

提案には賛成も反対もあることを自覚し、対応を準備することで気持ちにゆとりができ、言動の幅が広がる

# DESC法【具体的な事例】

---

状況：会議中、何名かの方が煙草を吸っています。煙草を吸わないあなたは、なんとなく気分が悪くなってきました。

会議が始まって1時間たったので、この部屋が煙草の煙でいっぱいですね(D)。

私は煙草を吸わないので、喉が痛くて、頭もボーっとしてきました(E)。

煙草を吸わないと集中しにくい人もいると思いますが(E)、しばらく休んで空気を入れ替えませんか(S)。

そうすれば、皆が気持ちよく、会議を続けられると思います(肯定的結果に対するC)。

もし休憩をとるのが無理ならば、窓を開けて、しばらく煙草を止めていただけないでしょうか。(提案を受け入れられなかった場合のC)

# ワーク3

## DESC法を使ってみよう

---

①状況：話し合いをはじめて2時間ほど経ち、疲れてきました。このまま続けても、良い案も出ないと思われれます。あなたはそろそろ話し合いを終え、後日また話し合いたいと思っています。

DESC法を使って提案を試みましょう。

②状況：先輩Aさんは忙しく、あなたが依頼をした仕事をなかなかチェックしてもらえません。もう2度催促をしているうえ、期日も迫っているので困っています。必ず確認する時間をとってもらえるように先輩に伝える必要があります。

DESC法を使って、伝えてみましょう。

# 相手とアサーティブに向き合おうとしているか？のチェックポイント（まとめ）

---

①事実、問題は本当に客観的か

（対等な立ち位置から始めているか）

②相手を責める気持ちから始めているか

（感情に攻撃が含まれていないか）

③相手を思い通りにしようとしていないか

（自分の主張を押し通そうとしていないか）

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。

