

【在宅支援プログラム】 アサーション⑥

～ワークの解答例～

ワーク1 (解説)

間違いがちな「事実の捉え方」

佐藤さんの問題は、「花子さんは自分を頼ってばかりいて、上田さんと関係をつくらうとしていない→花子さんが100%悪い」という見方で始まっていることです。

コミュニケーションでは、**自分が50%、相手も50%**の責任があります。

それでは、このケースの「自分の50%の責任」とは何でしょうか。

花子さんの50%の責任が、「移動の後も佐藤さんを頼っていること」だとすれば、佐藤さんの側の50%は、「花子さんの相談に乗り続けてきたこと」になります。

佐藤さんがアサーティブな視点で対等に話し合いをするとすれば、まず「事実」の部分をとらえなおしてみる必要があるでしょう。

ワーク1（解説）

間違いがちな「事実の捉え方」

客観的な事実を見るためには、「**本当に相手が問題なのだろうか**」「**この事態を引き起こした自分の責任はないだろうか**」と自分に問うてみるのが助けになります。

相手側の事実と自分の側との事実の両方が明らかになって初めて「客観的な」事実がわかり、本当の問題が見えてくるからです。

つまり、この問題は花子さんが佐藤さんに頼って相談してきたことと、佐藤さんが花子さんの相談に乗り続けてきたということの、二人の行動の結果です。

花子さんの行動だけを問題視するのではなく、佐藤さんは、自分が引き起こした結果の責任をとる必要があります。

このように対等な立ち位置から事実をとらえ、相手を能力のある一人の人間として扱うことで、対等な関係を築いていくことができます。

ワーク1 (解答例)

間違いがちな「事実の捉え方」

佐藤さんが自分の責任を認めて整理をした内容は、次のようになりました。

・事実、問題

花子さんが相談に来た時に自分もずっと相談に乗り続けてきた(自分側の事実)

花子さんが新しい上司と関係をつくれず成長できない(問題)

・気持ち

このままではまずいと思う

・要望

相談に乗り続けるのは、これから辞めていきたい(自分が変わる事)

ワーク2(解説)

その感情表現は、アサーティブか？

朝子さんは、「監視されているようで迷惑だ」「尊重されていないようで傷つく」と伝えています。

この言葉は一見メッセージのように見えるが、実はYOUメッセージです。

言葉の裏にあるのは、「あなたの行為が迷惑だ」「あなたが尊重しないから私が傷つく」という思いであって、主語が「あなた」になっています。

自分が腹を立てて傷ついているのは相手のせいなのだと、相手を責めています。

責められると私たちは身構えるし、傷つきます。

朝子さんのお母さんが傷ついたのも当然です。

ワーク2(解説)

その感情表現は、アサーティブか？

これでは、お互いを大切にしたいアサーティブな話し合いどころか、お互いを傷つけてあってしまいます。

では、朝子さんはどのように気持ちを伝えれば、お母さんを責めない「**メッセージ**」の表現となるのでしょうか。

相手に向きあう以前に行う必要があるのが、**自分の気持ちに向き合うこと**です。

私たちは、自分の気持ちがつらくなると、正直な気持ちにふたをして、つらいのは相手のせいだと理由付けしたり、自分に言い聞かせたりしがちです。

しかし、相手のせいだと考える前に、自分の気持ちに向き合ってみると、**メッセージ**の言葉が見えてきます。

自分の気持ちに素直になると、相手の気持ちも理解しながら、相手を責めることなく話し合うことができます。

ワーク2(解答例)

その感情表現は、アサーティブか？

朝子さんが自分の気持ちに向きあって整理をした内容は、次のようになりました。

・事実、問題

息子が病気の時に「もっとそばにいてやりなさい」と言われた

・気持ち

自分が母親失格みたいな気持ちが出てつらくなってしまう

頑張っているときに、そんな風に言われると凹んでしまう

・要望

私の状況も理解してほしい

ワーク3 (解答例)

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そうです。

話し合いが始まって、そろそろ2時間が経ちますが(D)、

私は疲れて集中力が切れてきてしまいました。皆さんも少し疲れてきているように見えます。
(E)

このまま続けても、良い案は浮かびそうにないので、今日はそろそろ終わりにしませんか？(S)

それぞれ持ち帰って次回にもう一度話し合うのはどうでしょうか？その方がたくさんの案が出るように思えます。(肯定的結果に対するC)

もし、今日中に終わらせるということであれば、少し休憩を挟みませんか(提案を受け入れられなかった場合のC)

ワーク3 (解答例)

DESC法を使ってみよう

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。

Aさん、お忙しいところ、すみません。

ご確認を依頼している〇〇の件についてよろしいでしょうか。(D)

先輩が気にかけてくださっているのは、わかっているのですが、実は期日が迫っているため、私も少し焦っています。(E)

本日どこかで時間をとっていただけないでしょうか。(S)

そうすれば、修正点があった場合にも早めに対応することができると思います。(肯定的結果に対するC)

難しければ、確認のできる日時を教えていただければ、私も目途を立てることができるのですが、いかがでしょうか。(提案を受け入れられなかった場合のC)