

伝えるを円滑に



- 01 _ 適切に伝えるとは
- 04 _ 適切に伝える工夫
- 07 _ アサーションの活用

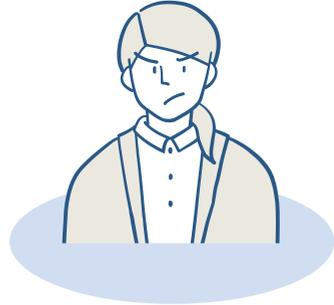
考えや気持ちを適切に伝える

❗ こんなときはありませんか…

(他業務で手一杯だが)
この依頼は断っちゃ
いけないだろうな…



(突然外食をするという夫に対し)
こっちにも都合があるのよ！



↓

!! アサーションを活用することで
適切な伝え方ができるかもしれません

アサーション (assertion) とは？ → 「自尊心の自己表現」 という意味

相手も自分の人権も尊重したやりとりのコツを知り、
周囲の人々に自分の考えや困り、
希望を適切に伝える方法を練習してみましょう。



身近にあるアサーションを見てみましょう

バス停で並んでいるときに横入りをされてしまいました。
その人はとても急いでいるように見えます。

Aさん、Bさん、Cさんのそれぞれの反応を見てみましょう



Aさん

「並んでるんですけど！」
とイライラをぶつける。



Bさん

何も言わないで黙って
譲る。こんな自分嫌だ
…と、もやもや。



Cさん

「お急ぎのようですが、
みなさん並んでいる
ので、後ろに並んで
もらえますか？」

アサーションの正解は … Cさん



POINT

自分の希望も伝えつつ、
相手のことも思いやることができる、
これこそがアサーションです。

アサーションでないとは…



伝えたいことが
伝わらない

安定した人間関係が
築きにくい

相手の判断に甘え
依存しやすくなる

自己否定的に物事を
捉えやすくなる

相手はあなたを理解する
チャンスを失ってしまい
理解し合うことが
より困難になる

過度なストレスにより
かえってミスが
誘発される

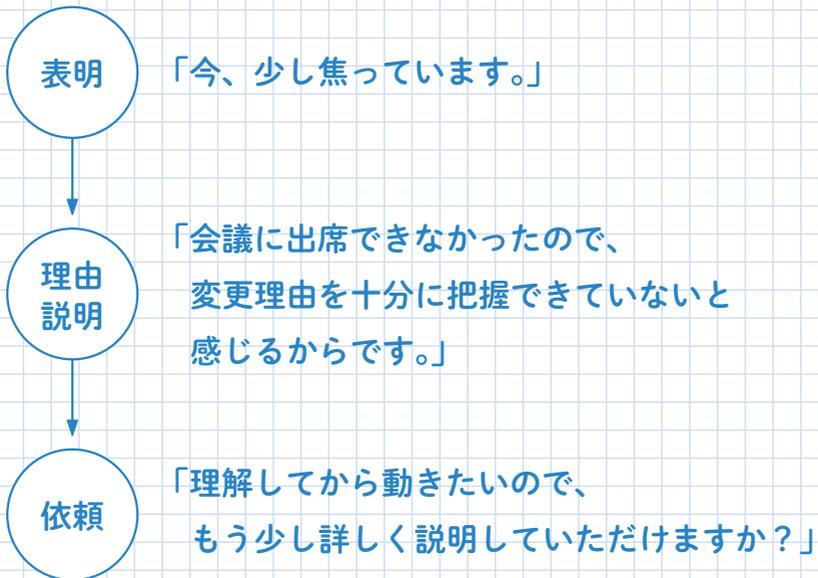


何も言わないでいること（非主張的自己表現）も、
一方的に意見を言うこと（攻撃的自己表現）も、
アサーションではありません。

例① 相手に何か希望や主張を伝えたい場合

急用で会議を欠席してしまい、出社すると、
会議で決まった多数の変更点を書き込まれた資料を渡され、
急いで直すように指示された。

伝え方を考えてみましょう



「表明 → 説明 → 依頼」の流れを
徹底しましょう！

例② 複雑で、交渉が必要な場合

家族の介護と仕事量の負担が増えてきたと感じているときに、
上司から追加の仕事を依頼された。

伝え方を考えてみましょう

親の介護もあり、
最近は休日も仕事

(上司から)
追加でこの仕事も
してくれ



頼りにされてるなあ…
断りづらい

上司にどう伝えますか？

まずは自分の思いを整理してみましょう

やることは3つ！

- 01 / 自分の思いを確かめる
- 02 / 事実や状況を共有する
- 03 / とりあえず、1つ具体的に提案してみる

例② 自分の思いを整理してみましょう

01 / 自分の思いを確かめる

期待に応えたい



家族のために
時間を使いたい

断りたい

期待に応えられないので
心苦しいが、
断りたい気持ちの方が強いです



02 / 事実や状況を共有する

いつも仕事を
引き受けている



それができなく
なった現状

葛藤もある

いつものように期待に応じて
引き受けたい気持ちと、
家族のために時間を使いたい気持ちの
両方があります



03 / とりあえず、1つ具体的に提案してみる

仕事/プライベートに必要な時間は？

上司と話し合う



「一部なら」
「締め切りを延ばす」

提案例

締め切りを延ばしてもら
うことはできますか？



相手への**配慮**や**共感**も言語化しましょう。
提案は押し付けるのではなく、**話し合**いましょう。

自分の言いたいことを整理しよう

第1ステップ

自分の気持ちや 意見の確認

- 自分の気持ち確かめる時間を作る
- 湧き上がる様々な感情をありのままに受け止める（矛盾しててもOK）

第2ステップ

正直に言語化

- 自分の使いやすい言葉で、素直に言語化
- 言語化したら、相手からの反応や気持ちを大切に



自分はその行動をしていいか迷った場合は、友人や同僚など他の人はそのことをやって良いかを考えてみましょう。



アサーションをする際に理解しておくべき3つの考え方

01. 私たちは誰もが自分らしくあって良い
02. 人は誰でも自分の気持ちや考えを表現して良い
03. 人間は過ちや間違いをし、それに責任をとって良い

「過ちを償う/謝ることも権利」

伝える際に心がけておきたいポイント

POINT 01

「私メッセージ」を心がける

「(あなたは) 大声を出さないで」

命令形は主語が「あなたは」「あなたが」になりやすいです



「私には声が大きく聞こえるので、小さくして欲しい」

より素直で、決めつけに聞こえないメッセージになります

POINT 02

「なぜ～?」「どうして～?」をいう時は 気を付ける

「どうして～したの?」は相手を非難する意味でも捉えられます。

疑問点は、

「意図や理由、経緯について知りたい」とか

「聞かせて欲しい」と伝えましょう

POINT 03

「当たり前」「はずだ」「当然」 ということは滅多にない

自分の言い分がいかにも正しいように印象付ける言葉です。

また、空気を読ませることも「乱暴なこと」です。

ここにも「私メッセージ」を
活用してみましょう



アサーションの心得

お互いの食い違いや葛藤は、
互いをもっと理解し合う
必要を知らせるサインと
受け取ること

後に恨んだり、
悪口を言いたくなる時には、
自分の決心が
アサーションでなかった
ということを理解すること

相手の話を「聴く」ことも
アサーション。
話している人への
関心や好奇心を失わないこと

失敗を恐れずに
ありのままに振舞う



失敗しないよう言いたいことを
押し殺してストレスを
溜めるのではなく、
小さな失敗を許し合う関係を
作ること

まとめ

アサーションとは、「**自他尊重の自己表現**」

アサーションの活用に必要なこと

- ☑ 自分の気持ちや意見を確かめる。
- ☑ 事実や状況を相手に共有し、
正直に自分の考えを言語化してみる。
- ☑ 提案する場合、より具体的に述べる。
- ☑ 希望を伝える場合、
「表明→説明→依頼」の流れを徹底しよう。
- ☑ 誰もがやって良いことは、自分もする権利がある。

仕事や家事で、配慮して欲しいことは、
伝えなければ分かって
もらえないことも多いです。



あなたの気持ちと理由をあわせて、
積極的に「してほしいこと」を話していきましょう