

事前配布資料

アサーティブ コミュニケーション

自分も相手も大切にする

本日の目標

- ・自分のコミュニケーションタイプを知る
- ・アサーションの方法を活用できるようにする

1. 傾聴

・聴けていますか？

★軟らかい関係性を築く。参加し自分事となる。ちゃんと聴いてもらえて話せると、納得感が生まれる。

聴く人は話す人をありのまま受け止め、批判の気持ちを持たずに受け入れる。話す人の安全の場となる。

★発想を広げる問いは、新たな気づきや発見となる。素直な好奇心で相手に寄り添い興味を持ち尊重する。

あいづち

- ・うんうん
- ・なるほど、なるほど
- ・スゴいですねえ
- ・そうなんですかあ
- ・へえ～
- ・だよねえ
- ・それで、それで？

オープンクエスチョン

- ・～というと？
- ・どんなところが？
- ・どんな感じ？
- ・もう少し、詳しく教えて下さい。
- ・例えば？
- ・具体的にはどんな感じ？
- ・どんなイメージ？
- ・エピソードを教えて下さい。
- ・なんでもいいですよ。
- ・ほかには？

クローズド

クエスチョン

- ・はい
- ・いいえ
- ・数量
- ・固有名詞

参考文献: ちよんせいこ

「『元気になる会議』ホワイトボードミーティングのすすめ方」解放出版社

2. コミュニケーションタイプ診断

各設問に下記1～4点で回答して、合計して、各数字から引算してください。(マイナスもあります)

よくあてはまる＝1点 あてはまる＝2点 あまりあてはまらない＝3点 あてはまらない＝4点

コントローラー度

問	点数	点数の合計	診断の式
1、嫌な事は嫌とはっきり言える		}	11－点数の合計＝
2、短い時間にできるだけ多くのことをしようとする			
3、自分が思ったことはストレートに言う			ここが診断の点数
4、競争心が強い			
5、何事も完全にやらないと気がすまない			点

サポーター度

問	点数	点数の合計	診断の式
1、他人のためにした事が感謝されないと悔しく思う		}	12－点数の合計＝
2、物事を頼まれると嫌と言えない			
3、他人と自分をよく比較する			ここが診断の点数
4、相手に関わらず人の世話をよくするほうだ			
5、仕事の出来栄を人に認められたい			点

プロモーター度

問	点数	点数の合計	診断の式
1、未来に対して常に情熱を持っている		}	12－点数の合計＝
2、人から楽しいとよく言われる			
3、失敗しても立ち直りが早い			ここが診断の点数
4、人の話を聞くよりも自分が話してる方が多い			
5、変化に強く、適応力がある			点

アナライザー度

問	点数	点数の合計	診断の式
1、自己主張が下手だと思う		}	13－点数の合計＝
2、人にはなかなか気を許さない			
3、多くの情報を検討後、決断を下す			ここが診断の点数
4、どちらかと言うと人見知りする			
5、自分の感情を表現する事が苦手			点

3. アサーション

<さわやかな自己主張>

相手の感情も大切にし、お互いの意見を伝えあう
お互いの折り合えるところを探す。

アサーション Assertion : 遠い関係のものが近づくようにする活動

アサーティブ Assertive : 自他ともに大事にする表現をする

アサーティブネス Assertiveness : 自他ともに大事に された WIN-WIN な関係性。

●表出する権利

- ・自分がつらいと思ったとき
- ・誰かから権利を侵害されているとき

こんなときは自分を守るために相手に伝える。

これは自分だけではなく相手も同じく持っている。

●表出しない権利

- ・職場で疲れきっていても相手には そんな態度が見せられないとき
 - ・自分だけ就職が決まって、友達は落ちてしまい素直に喜びを表現しにくい時
- 状況によって、自分の感情を全て伝えていいのか迷う。
あえて「伝えない」ということも選択できる。

4. Iメッセージ

自分の意見を伝えるとき主語を「私は～」にする。

主語を「あなた」にすると批判的な発言になりやすいので、自分の想いを伝える。

自分の気持ちや考えを 相手に伝えるとき、自分の発言に責任を 持つ。

5. NOの言い方

●3つのポイント

1. 自分の気持ちや状況を伝える
2. 相談する
3. 譲歩案を出す

6. 失敗する権利

人間は失敗する生き物。責任を持つ、ということが権利。

経験から学ぶことができるので失敗したことをありのまま認めて感情を感じ、振り返って自分の次のステップにする、

7. DESC法

問題解決に役立つアサーティブなセリフを用意する

D(Describe) 描写

まず自分が対応しようとする状況や相手の行動を描写してみる

客観的に(自分の想いではなく事実を)具体的に設定する

E(Express) 表現

状況や相手の行動に対する自分の感情や気持ちを冷静に書く

I メッセージで伝える相手に分かってもらうためのもの

S(Specify) 提案

相手にしてほしいこと、変えてほしいこと

あくまでも提案であって命令ではない。相手にも断る権利がある。

C(Choose) 選択

提案したことに相手が肯定的に答えるケースと否定的に答えるケースの両方を覚悟しておき

それぞれに對しどうするか考えておく YESの場合 NOと言われた場合

D 描写	E 表現	S 提案	C 選択
私は抱えきれない程仕事があるので、Aさんに報告書の作成を依頼したい。	Aさんはきつく攻撃的だと感じているので頼みにくく、つい他の人に頼んでしまう。それだと皆が不満なのでAさんに頼みたい。 ～Iメッセージ～ 私が出来たらいいのですが仕事が多いので片付かなくて。Aさんにしていただけると助かります」	・「簡単な文書で良い」と言う ・Aさんが今やっている仕事の片づけは、ペアの人にやってもらえるように私から依頼する	Yesの場合 「助かります。」 Noの場合 ①「明日まででも構いません」と余裕を持たせてさらに頼む。 ②「じゃあ、次はお願いしますね」と言って今回はあきらめるが、次にまたお願いすることを伝えておく。

Lesson1

～ 自分の提案に反対するベテランスタッフに対して～

D 描写	E 表現	S 提案	C 選択
朝のミーティングが長くなるので、内容を見直して大幅な時間短縮提案したい。しかし、ベテランスタッフBさんは新しい提案にはいつも反対する。			

Lesson2

～上司から、休日を返上してほしいと頼まれた～

D 描写	E 表現	S 提案	C 選択
<p>病欠者が出たので、 代わりに出勤してほしいと上司に頼まれた。 その日は遠くからくる友人と、10年ぶりに合う約束をしていて、自分も相手も楽しみにしている。</p>			

DESC 法

研修後、普段にご利用ください。

D 描写	E 表現	S 提案	C 選択