就活中＆職場で使うアサーション

～自分も相手も大切にするコミュニケーション術～

1

知って得する！「アサーション」

- アサーション：自己主張の事
- 自分も相手も大切にしたコミュニケーションが「アサーション」
- 誤解なく「伝えたいことが伝わる」コミュニケーション

2

（例）
スーパーのレジに割り込んできた人がいる！

- ちょっと！ずうずうしいわねッ
- （にらむが、何も言わない。イライラ。）
- 皆並んでいますよ。最後尾はあちらですよ。

3

・アグレッシブ：
自分はスッキリするかもしれないが、相手にはキチンと伝わらない。相手にも事情があるかも？怖がられてしまうことも。

・ノンアサーティブ：
我慢してモヤモヤ。恨みがましい気持ちになる。たまるとドッカーンと爆発、アグレッシブになることも。

・アサーティブ：
対等、簡潔（回りくどくない）、自己責任（言う、言わないを選択したのは自分）。爽やかなコミュニケーション

どのコミュニケーションを多く使っていますか？
職場では？友達や家族には？変えたいことはありますか？

4

＜アサーションを活用したコミュニケーション＞

① アイ（Ｉ）メッセージの活用
② Noと言ってみよう
③ 相手に伝わる4ステップで整理しよう

5

① I(アイ)メッセージ

Youメッセージだと、相手は攻撃されていると感じ、自分を守ろうとする。
自分の思いや気持ちを伝える＜I メッセージ＞の方が相手にとって受け止めやすい。

×１週間以内に連絡くれるはずでしたよね？
〇(私は)１週間以内にご連絡いただける思って、お待ちしていました。

Xどうして雇用契約書をもらえないんですか。
〇(私は)口頭では伺いましたが、念の為、雇用契約書を頂きたいのですが。

X正社員になる道もあるって聞いてたけど、違うんですか？
➔アイメッセージにしてみると？

6

② Noと言ってみよう

あなたには自分を大切にして、Noをいう権利があります。
言い訳や嘘を言わなくても大丈夫。断って良いのです。

例）友人から遅い時間に長電話
もう15分グチを聞いているけど長引きそう。
疲れている。。。もう切りたい。

アグレッシブ：
こんな時間に常識ないよね！

ノンアサーティブ；
（ああ。。。はじまっちゃった。。泣）

アサーティブ：
もう12時だし、今日は疲れているので、これで切るね。

7

＜練習＞

職場で、プライベートなことをしつこく聞いてくる人がいる。
言いたくないのに。。。。

アグレッシブ：
しつこいなぁ、いい加減にしてよッ

ノンアサーティブ；
問われるままに、答えて、後悔。。。

！Noを言ってみよう。！

8

③ 相手に伝わる4ステップ

Step1.　事実を具体的に伝える
Step2.　気持ちを伝える
Step3.　提案、依頼、代替え案を伝える
Step4.　その結果を気持ちも含めて伝える

9

例1）引き止めて頂いたけど、転職を決意している

X　あなたに引き止める権利はないですよね！（アグレッシブ）
X　言い出せずにタイミングを失って、恨みがましい気持ちになる（ノンアサーティブ）

Step1.　こちらで3年間、いろいろな業務を担当させて頂きました（事実）。それと、今年で50歳になります。
Step2.　これまでの経験に、とても感謝しています。でも年齢的に、焦りもあるんです。（気持ち）
Step3.　今後のことを考えて正社員を目指して就活することにしたので、x月を目処に、退職させてください。（提案、依頼、代替え案）
Step4.　OK頂けたら、安心して、就活できます。引き継ぎも頑張れると思います。（その結果＋気持ち）

10

例2）他部署から必要なデータが来ない

X　午前中までって言ったじゃないですか！（アグレッシブ）
X　。。。（黙って我慢）、「お伝えしていなかったでしょうか（嫌味っぽく）」（ノンアサーティブ）

Step1.　お願いしていたデータ、締切は今日の午前中までした。（事実）
Step2.　明日の会議資料に必要なデータなので、間に合わなかったら、と心配しています（気持ち）
Step3.　3時まで出して頂けますか（提案、依頼、代替え案）
Step4.　それならなんとか間に合いそうなので、安心できるのですが。
（その結果＋気持ち）

11

- 「不安」「怒り」は私たちが自分を守るためにある大切な感情です。
- 特に、何かの出来事で心が沈んでいる時や弱っている時、「自分を守らなくちゃ」と心は無意識に反応します。
- そんな時、必要以上に「相手は自分に敵意を持っているのでは？」「意地悪をしているのでは？」と捉えて攻撃的になったり逃げ腰になったりしがちです。

相手の方は、「そんなつもりはなかった」ということもあります。
自分を守ろうとするあまり、物事をネガティブに捉えすぎないようにしましょう！！「鈍感力」も時には大切です。

12

こんな時には？

- 伝えることは勇気がいるので、我慢してしまった方が気が楽
- アサーティブに言ってみたら、関係が悪くなった
- ステップどおりにやってみたが、相手が譲らない

13