

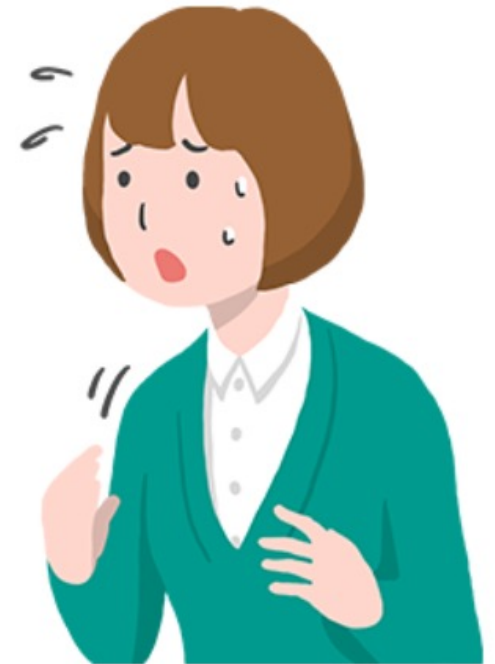
あなたは普段どのコミュニケーションタイプですか？



ネチネチタイプ
作為的
自分も相手もNG



ドッカンタイプ
攻撃的
自分はOK、相手はNG



オロオロタイプ
受身的
相手はOK,自分はNG

アサーティブコミュニケーションを目指そう



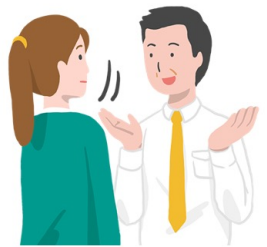
自分中心でも相手中心でもないのがアサーティブ

3つのタイプに比べ、自分中心にも相手中心にもならず、コミュニケーションの問題を「目の前で起きている問題」として捉え、その解決を考えながら誠実に対等に振る舞うのがアサーティブな態度です。

見つめているのは、自己満足ではなく、「問題解決」の方向

アサーティブコミュニケーション

- ・アサーティブとは「他者の基本的人権を侵すことなく、自己の意見や主張を率直に、その場にあった適切な方法で述べる事」
- ・自分のことのみを考え、他者を攻撃し、抑え込んでしまおうとする言動を「攻撃的」(AGGRESSIVE)という
- ・自分をないがしろにして他者を立てる言動を「非主張的」(NON ASSERTIVE)な言動
- ・アサーティブ (ASSERTIVE) とは、これら「攻撃的」と「非主張的」な言動の中間に位置し、自分の意見や主張を大切にしつつ、他者の意見もきちんと考慮できるような言動を意味している



アサーションとは

“自分”も“相手”もどちらも大切にできるコミュニケーション

アグレッシブ



【攻撃タイプ】

【裏工作タイプ】

自分本位、自分優位。相手のことは気にかけず自分の主張を押し通す。また、表面的に対立しなくても裏で人を利用したりコントロールして仕返すタイプ。

アサーティブ



【相手も自分も大切タイプ】

自分を信頼し、素直に人の話を聞いたり頼んだりすることができる。自分のためにも相手のためにもNOと言うことができる。自分も相手も傷つかないコミュニケーションがとれる。

ノンアサーティブ



【受け身タイプ】

自分が我慢すれば丸く収まる、皆が良ければそれでいいと思う。NOが言えない。辛くても引き受ける。また相手が忙しそうだと聞くこともできず消極的なコミュニケーションになる。

「DESC」法（アサーティブコミュニケーション）

D : "Describe（描写する）"

相手と共有できる事実を客観的に述べる

E : "Express/Explain（表現する/説明する）"

Dにおける自分の気持ちを表現し、相手の気持ちに共感する（Iメッセージ）
「あなたの気持ちもわかるけど・・・私は・・・今、こんな気持ちです。」

S : "Specify（提案をする）"

相手にとってほしい行動等を提案する

C : "Choose（選択する）"

提案に対してYESの場合、NOの場合に対する自分の行動を考え、選択する

アサーティブコミュニケーション

～耳の痛い事もしっかり伝えるコツ～

✓自分も相手も尊重しながらしっかり主張”一方的はNG“

✓否定から入らない

“相手という人間はOK、行動については改善を求める”

✓「起こっている問題」に対する自分の誠実な感情を開示

✓相手を一方的に責めることなく、

自分のいたらなかった点も認め、「お互いさま」という立場から話を進めることで、相互の信頼関係を築いていく

アサーティブコミュニケーションの使い方①

■アサーティブな言い方をしてみよう（グループワーク）

入社5年目の岡本さんは4月から入ってきた前田さんの教育係を担当しています。岡本さんはとても熱心に指導しているのですが、前田さんはマイクロマネジメント（過干渉）と受け止めている節があり負担に感じ、コミュニケーションが一方通行になりがちです。二人の関係性を改善する為に他のメンバーから岡本さんに声をかけるとすると、どのような言葉かけが良いのでしょうか？



アグレッシブな言い方
「……………」

ノンアサーティブな言い方
「……………」

アサーティブな言い方
「……………」

アサーティブコミュニケーションの使い方②

■ アサーティブな言い方をしてみよう（グループワーク）

入社3年目の歯科衛生士の山本さんは患者様にいつもとても丁寧に説明する事を心掛けています。ただ機械や器具の名前等の専門用語を用いる事が多く特に年配の方にとってはなかなか理解出来なかったり、意思疎通がスムーズで無かったりしている時が頻繁に見受けられます。院長やチームメートからどのような言葉掛けで改善策を促しますか？



アグレッシブな言い方
「……………」

ノンアサーティブな言い方
「……………」

アサーティブな言い方
「……………」