

自分も相手も我慢しない コミュニケーション

サポートハウスじょむ

2008.11.01

葛藤をめぐる4つのパターン

状況：AさんがBさん（あなた）に要求（お願い・依頼）をしてきました。Bさん（あなた）はできれば断るか、違う選択肢を提示したいと考えています。

- 気持ちも受け止め、行動も受け入れる
- 気持ちも受け止めない、行動も受け入れない
- 気持ちを受け止めない、行動は受け入れる
- 気持ちを受け止め、行動は受け入れない

1 . 気持ち 行動

- AさんとBさんどちらによりストレスが発生しますか？

答え： Bさん

- Aさんとの関係上、波風を立てずにすむが自分の意思を伝えられなかったという葛藤が生じる

意思の疎通：なし（一方通行）

信頼関係：コントロールされているような不安と不満

2 . 気持ち × 行動 ×

- AさんとBさんどちらによりストレスが発生しますか？

答え： Aさん

- Aさんに対し、明らかな拒絶を示し、相手の立場に立つ共感も示さない。

意思の疎通：決裂

信頼関係崩壊

3 . 気持ち × 行動

- AさんとBさんどちらによりストレスが発生しますか？

答え： AさんとBさん

- Aさんに対し共感を示すこともなく、嫌々行動を受け入れているため、せっかく要求に応じていてもAさんも素直に感謝しにくい。

意思の疎通：反発

信頼関係：互いに不信感を募らせる

4 . 気持ち 行動 ×

- AさんとBさんのストレスを下げる = お互いに我慢しない。
- Aさんに対し共感を示し、相手の気持ちを受け止めることで安心を与える。AさんがBさんの言うことを聴きやすい状態を作ってから、Bさんが自分の考え（他の選択肢）や“ No ”を表現する。

意思の疎通：双方が伝えたいことを伝える

信頼関係構築



個人と問題を分ける

- 個人 = 性格や資質や癖
本人に変える意思がなければ、他人が変えるのは非常に難しい。
(コントロールできないこと)
- 問題 = 方法が見つかれば解決や対処の可能性
がある。
(コントロールできること)

アサーティブ コミュニケーション

アサーティブネスとは・・・

相手を脅したり、不当に扱う（懲らしめたりする）ことなく、自分が何を感じているか、何を好み、必要としているか、また自分の意見を直接的に表現する（示す）こと。攻撃的になりすぎず、受身的になりすぎず、適度な自己表現をする。



自分もがまんしない、相手もがまんしないコミュニケーション。



アサーティブな表現とは？

例：お好み焼きを作っている最中に卵がないことに気づき、お隣に卵を借りに行きました。

1) 「たまごある？」

受け手が何を想定するかで意味合いが変わってしまう。

2) 「お好み焼きを作っていたんだけど、卵がないことに気がついて、ひとつ卵を貸していただけませんか？」

アサーティブな表現

コミュニケーションパターン

コミュニケーションパターン：

受身的 (Passive) ・ 攻撃的 (Aggressive) ・ アサーティブ (Assertive)

例：友人が約束した夕食の時間に1時間遅れてきました。遅れるとの電話もなく、あなたはその友人が遅れてきたことをよく思っていない。
あなたは、

「夕食の準備が整ったので席についてください。」

アサーティブではなく、受身的 (Nonassertive : Passive)

「1時間待ってたんですが、遅れるのなら電話を1本くれたら助かったんだけど・・・」

アサーティブ (Assertive)

「1時間も遅れてきて、ずうずうしいわね。もう二度と食事に招待したりしないわ。」

攻撃的 (Aggressive)

アサーティブになるための ポイント

- 安全性の確認
 - 過去へのこだわり、未来への不安を持ち込まない
 - 非合理的な思い込み
 - 怒りの溜め込み
 - 裏メッセージ・表メッセージ
- 駆け引きの回避
 - アイ・メッセージ：EyeとI
 - I（アイ）メッセージ
 - 例：「あなたは私の言うことを全然聴いてくれない。」
 - “I”メッセージに変えると・・・
- 攻撃欲・支配欲が強い相手の場合
 - どのように対応しても攻撃や支配がエスカレートする
 - 危険なら撤退するという判断

肯定的な話し方のポイント

- 相手の気持ちを受け止めて、行動はしないという選択肢
- 個人と問題を分ける
- アサーティブな表現
 - アイ・メッセージ：相手を非難したり批判しているように聞こえない表現 = 相手が耳を塞がず、耳を傾けやすくする
 - シンプルに受け止め、シンプルに返す（駆け引き = ゲームをしない）
- 相手からリクエストがあった時にアドバイスする
- 自由応答式質問形式を意識的に使う
- 相手の話を要約しながら聴く