公開用 職員研修

# 心の線引きの技術

## ～ 自分を守るアサーション ～

公開用

研修資料

学習・振り返りに

研修時間

**120分**

講義＋ワーク

本日のねらい

**NOを伝える技術**

明日から実践

AGENDA

# 本日の流れ

計112分＋

## 前半：理解する

| | | |
|---|---|---|
| ① | 表紙・案内 | 2分 |
| ② | 心の線引きとは | 12分 |
| ③ | 3種類の線引き | 15分 |
| ④ | NOと言えない理由 | 12分 |
| ⑤ | 言えないとどうなる | 8分 |
| ⑥ | アサーションとは | 10分 |

## 後半：実践する

| | | |
|---|---|---|
| ⑦ | なぜIメッセージ | 8分 |
| ⑧ | 言い換え例 | 10分 |
| ⑨ | 断り方の事例 | 8分 |
| ⑩ | 基本ステップ | 5分 |
| ⑪ | ワーク：テンプレ | 17分 |
| ⑫ | まとめ | 5分 |

SECTION 02 ／ 12分

# 心の線引きとは？

**定義**

**自分の時間・役割・気持ちを大切にするために引く、
目に見えない境界線のこと。**

### 時間の線

休息・私生活の
時間を守る

### 役割の線

担当範囲を
明確にする

### 感情の線

気持ちを
大切に保つ

**線引きは「わがまま」ではなく、長く支援を続けるためのスキル**

SECTION 03 ／ 15分

# 3種類の心の線引き

TYPE 01

## 時間の線

### 休息時間を守る

退勤後は急用以外対応しない

**具体例**

退勤後の仕事LINEや電話は対応しない

「明日の朝一で
対応します」

TYPE 02

## 役割の線

### 担当範囲を明確に

キャパを超えない

**具体例**

「ついでに」で担当外を引き受けない

「ここまでは
私の役割です」

TYPE 03

## 感情の線

### 感情を保護する

相手と自分を混同しない

**具体例**

クレームの感情に巻き込まれない

「私はこう
感じています」

SECTION 04 ／ 12分

# NOと言えない理由

REASON 01
## 感情の理由

### 相手を傷つけたくない

**不安や罪悪感**から、つい引き受けてしまう。

「相手が悲しむかも…」

REASON 02
## 関係の理由

### 嫌われたくない

**嫌われる・評価が下がる**のを避けたい。

「評価が下がるかも…」

REASON 03
## 職場の理由

### 環境の制約

**人手不足**や「我慢が当たり前」の文化。

「人が足りないから仕方ない…」

SECTION 05 ／ 8分

# ⚠ NOと言えないとどうなる？

1
**抱えすぎる**
一人で抱え込む

→

2
**我慢が重なる**
ストレス蓄積

→

3
**私ばかり…**
不満が爆発

→

4
**バーンアウト**
**燃え尽き症候群**

SOLUTION

## 解決策は「アサーション」

我慢でも攻撃でもない**第3の伝え方**で、前向きに解決

SECTION 06 ／ 10分

# アサーションとは？

自分も相手も尊重しながら、率直に・誠実に・対等に気持ちや意見を伝えるコミュニケーションのスキル

## 攻撃的

**自分の主張を押し通す**

- ✕ 相手の気持ちを無視
- ✕ 関係を損なう

## 非主張的

**自分を抑え込む**

- ✕ 気持ちを抑え込む
- ✕ ストレスが蓄積

## アサーティブ ★目指す

**自分も相手も大切に**

- ✓ 相手を尊重
- ✓ 信頼関係を築く

KEY TOOL

## 実現するカギは「Iメッセージ」

「私」を主語にして、非難せず思いを届ける

SECTION 07 ／ 8分

# なぜIメッセージが大事？

主語を「あなた」→「私」に変えるだけ

PROBLEM

## YOUメッセージ

▼ 責められ感を生む

- 「もっと早く言ってよ」
- 「間違ってますよ」
- 「あなたが悪い」

SOLUTION

## Iメッセージ

▼ 思いを届けられる

- 「早く教えてもらえると助かります」
- 「私はこう思います」
- 「私はこう感じています」

**主語を変えるだけで伝わり方が変わる**

SECTION 08 ／ 10分

# Iメッセージ 言い換え例

| | BEFORE | AFTER：Iメッセージ |
|---|---|---|
| 1 同僚へ依頼 | 「これをやっておいてください」 | 「今手が離せないので、手伝ってもらえると助かります」 |
| 2 上司へ相談 | 「どうすればいいですか？」 | 「こう進めたいのですが、いかがでしょうか」 |
| 3 保護者対応後 | 「あの保護者は怒ってばかりだ」 | 「厳しい言葉に、私はショックだった」 |

SECTION 09 ／ 8分

# 断り方の事例

CASE 01
## 終業間際

「申し訳ありません。今急ぎの対応中なので、明日でよければお受けできます」

★ 状況説明＋代替案

CASE 02
## 退勤後の連絡

「本日は退勤中ですので、明日の朝一でご確認します」（※緊急時を除く）

★ タイミングを明確化

CASE 03
## 担当外の依頼

「頼ってくださって嬉しいです。〇〇先生にもご相談を」

★ 感謝＋代替案

## 角を立てずに自分の線を守る

共通の鍵は「状況の説明」＋「代替案の提示」

SECTION 10 ／ 5分

# 断るときの基本4ステップ

## 1 気持ち

感謝・お詫び

「ありがとう
ございます」

## 2 事情

Iメッセージで

「（私は）今
手が離せなくて」

## 3 代替案 ★最重要

できる範囲を提示

「明日なら
大丈夫です」

## 4 線引き

ルールを伝える

「本日は退勤
しております」

### ③代替案こそ、最大のカギ！

できる範囲を示せば、相手の期待と自分の線を両立できる

SECTION 11 ／ 17分

# ワーク：自分専用テンプレを作る

## ① 個人ワーク　3分

**自分で考える**

- 断りにくい場面を選ぶ
- Iメッセージで言い換え
- 代替案を考える

## ② ペアシェア　5分

**お隣と共有**

- お隣とペアになる
- テンプレを共有
- 感想を伝え合う

## ③ 全体共有　9分

**全員で学ぶ**

- 素敵な例を発表
- 学びを深める
- ヒントを得る

## ワークシートに記入する4項目

**① 場面**

断りにくい
シチュエーション

**② Iメッセージ**

「私」を主語に
言い換える

**③ 代替案**

できる範囲を
提示する

**④ 完成形**

そのまま使える
一文

SECTION 12 ／ 5分

# まとめ

1

**自分の線は**
**自分で決めてよい**

支援を続ける
**大切な責任**

2

**やさしく、しかし**
**正直に伝える**

我慢も攻撃もしない
**アサーティブな態度**

3

**Iメッセージ＋**
**代替案が効く**

今日作ったテンプレを
**お守りに**

**自分自身を大切にしながら、**
**いきいきと働き続けられることを応援しています**

**本日はありがとうございました**