

我慢して飲み込むだけでは不満は溜まり続けます。目的は言い負かすことではなく、**要望が通る確率を上げる**ことです。温度が低いうちに、小さく伝える練習をします。

1. 三つの伝え方

攻撃的	相手を責める。「お前が」「いつも」	相手が防御に回り、内容が届かない
受け身	言わずに飲み込む	不満が蓄積し、いずれまとめて出る
アサーティブ	事実・気持ち・要望を分けて伝える	要望が検討されやすい

2. 伝え方の型（DESC法）

D 事実	評価を混ぜず、起きたことだけ	「昨日お願いした資料が、今朝届きました」
E 気持ち	主語を「私」にする	「私は少し焦りました」
S 要望	具体的に、行動の形で	「次回は前日の17時までにはいただけますか」
C 見通し	そうなると何が良いか	「そうすると当日の確認に余裕ができます」

要点は「私」を主語にすること 「あなたが遅い」は評価なので反論されます。「私は焦りました」は自分の状態なので反論されません。

3. 実際の場面で作ってみましょう

【状況】

D（事実だけを）

E（私は～と感じた）

S（～していただけますか）

C（そうすると～）

伝えるタイミングの原則 怒りの温度が5を超えているうちは、話し合いを始めない。まず第3回のスキルで下げ、4以下になってから伝えます。温度が高いまま話すと、内容ではなく口調が問題にされ、結局要望は通りません。

4. 断る・保留する・訂正する（声に出して一度練習しておく、必要な場面で出てきます）

断る	「その件は引き受けられません。かわりに〇〇までならできます」
保留する	「即答できないので、明日までに返事をします」
訂正する	「そこは私の理解と違います。私の認識は〇〇です」
区切る	「この話は一度ここまでにして、明日あらためて話しませんか」