

# 相手が受け入れやすい言葉

職場であるいは家庭で、「このゴミ捨てといて!」と言われて、気持ちよくゴミ捨てに行けるでしょうか?状況や相手にもよりますが、内心自分で行ってよと思うかもしれませんね。

では「このゴミ捨ててもらえると助かります!」と言われるとどうでしょうか?「はい、いいですよ。」と気持ちよく引き受けられます。

前者は **You(ユー)**メッセージで、  
主語を入れると「**あなた(You)**このゴミ捨てといて!」

後者は **I(アイ)**メッセージで、  
主語を入れると「このゴミ捨ててもらえると、  
**私(I)**助かります!」となります。

You(ユー)メッセージで言われると、命令されているように感じます。人はコントロールされるのが嫌いです。命令されると、抵抗が生まれ、反発したくなるのです。

I(アイ)メッセージは、自分の気持ち・思いを伝えるに留めていますので、言われた方は受け入れやすく、行動を促すことに繋がります。

メンタルヘルケア研修の中で、職場でどのようなストレスがあるかをお聞きすると、必ずでてくるのが「上司が怖い、上司がきつい」というものです。

管理職・リーダーとして頑張っている方々は、真面目で頑張り屋さんだと思いますが、その分、言葉がきつくなってしまうことはないでしょうか?

ご自身が日頃使っている言葉は、You(ユー)メッセージですか? I(アイ)メッセージですか? 振り返ってみてはいかがでしょうか。

「あなた〇〇しなさい」とYou(ユー)メッセージで言いたくなった時は、「〇〇してもらえますか」「〇〇してもらえると嬉しいです」「〇〇してもらえると助かります」「〇〇してもらえると安心です」等と、自分の気持ちを表現するI(アイ)メッセージに変換してみましょう。

## 事例

**You(ユー)メッセージ** ⇒ 「何で、そんなに時間かかるの？  
早く仕上げなさい。」

**I(アイ)メッセージ** ⇒ 「今日の5時までに仕上げてくれると、  
とても助かります」

**You(ユー)メッセージ** ⇒ 「こんな大切な書類を、  
何で出しっぱなしにするの。  
きちんと片付けなさい。」

**I(アイ)メッセージ** ⇒ 「これは重要書類なので、  
使い終わったらすぐに所定の棚に片付けて  
もらえると安心です。」



垣内 イスズ