

3. コミュニケーション向上のために（アサーション）

学習目標

コミュニケーションは、相互関係の問題であるといわれています。その効果を高めるためには、まず自分自身をよく理解した上で相手を尊重しながらお互いの意見を出し合う必要があります。ここでは自己主張の方法について学びます。

前章では、相手を尊重する聴き方について学びましたが、日常業務や私生活では、それと同時に自分の言いたいことをはっきりと伝えるスキルも必要です。相手を尊重しながら自分の言いたいこともはっきりと伝える方法「アサーション」について学んでいきましょう。

3-1. アサーションとは

アサーションとは、「自分も相手も大切に自己主張（自己表現）」です。

いやいやながら長電話につきあっていたり、自分の考えを言えなかったために、行きたくない場所で休日を過ごすはめになってしまったり、誤解されて気まづくなってしまった経験は、誰にでもあるのではないのでしょうか。

相手も自分も、相互に自分の考えや欲求を持つ権利がありますから、当然葛藤がおこる可能性があるのです。ただ、葛藤を恐れていると、希望や要望を表現できなくなってしまいます。

相手も自分も大切にするために、自分が言いたいことをはっきりと伝えることが、「アサーション」の考え方です。

アサーティブな表現

I'm OK

You are OK.

自分を大切にする + 相手を大切にする

日常生活では、相手との意見の対立や葛藤は当たり前です。だからこそ、尊重しあって明確に気持ちを伝えあい、確認しあいながら歩み寄るコミュニケーションのスキルが重要なのです。

あるアメリカの心理学者は、対人関係の持ち方には大きく分けて3つのタイプがあると言っています。

- ① 自分のことだけ考えて、他者を踏みにじるタイプ
- ② 自分よりも他者を常に優先し、自分のことを後回しにするタイプ
- ③ 自分のことをまず考えるが、他者をも配慮するタイプ

アサーションは③のタイプです。

あなたは、どのような自己表現をしているでしょうか？ 周囲の人たちを観察してみるとどうでしょう。

① 攻撃的 (aggressive)	相手を攻撃する I'm OK You are not OK	<input type="checkbox"/> 相手が自分の期待通りでないとき攻撃する <input type="checkbox"/> 相手が自分らしくいる権利を侵害する <input type="checkbox"/> いつも“自分が正しい”と思いこんでいる <input type="checkbox"/> 非難、批判、皮肉、おどしが多い <input type="checkbox"/> 支配的、操作的な一方的主張 <input type="checkbox"/> 責任転嫁
② 非主張的 (non-assertive)	自分をひっこめる I'm not OK You are OK	<input type="checkbox"/> 自分に正直でない卑屈な態度 <input type="checkbox"/> 依存的で他人任せ、弁解がましい <input type="checkbox"/> 恩着せがましい気持ちに陥りやすい <input type="checkbox"/> 恨みがましい気持ちに陥りやすい <input type="checkbox"/> 承認を期待した服従的態度
③ アサーティブ (assertive)	自分も相手も尊重する (相互尊重) I'm OK You are OK	<input type="checkbox"/> 「私」を主語に気持ちや考えを伝える <input type="checkbox"/> 自分の感情や気持ちに気づいている <input type="checkbox"/> 自分の感じていることを正直に表現 <input type="checkbox"/> 相手に率直に発言することを奨励する <input type="checkbox"/> 自分と相手と、適切な距離をとれる <input type="checkbox"/> 話しあいのプロセスに期待 <input type="checkbox"/> 創意工夫で満足のいく妥協案を探る

こんな経験はありませんか？

事例1：会社の面接試験に失敗したとき

- ① 「あの会社は見る目がないな」 <攻撃的>
- ② 「自分の能力がなかったので仕方ない」 <非主張的>
- ③ 「自分に合った会社を探そう」 <アサーティブ>

事例2：昼食で食べたいものが違うとき（相手はおそばで自分はカレー）

- ① 「おそばではお腹いっぱいにならないよ」 <攻撃的>
- ② 「そういえばカレーはおととい食べたのでおそばにしよう」 <非主張的>
- ③ 「じゃあ今日はおそばを食べて明日はカレーにしよう」 <アサーティブ>

3-2. アサーティブになれない理由

「自分を大切に、相手も大切に」という、当然の関係が私たちにとって難しいのは、なぜなのでしょう。

- ① 自分自身の気持ちに気づかない
- ② 結果を気にし過ぎる
- ③ 葛藤を恐れる
- ④ 間違った「思いこみ」を持っている
- ⑤ アサーションのスキルを学んでいない

アサーティブになれない理由が、自分の中に発見できたとすれば、あらためて自分を見つめ直す、大きなきっかけを発見したことになります。

④の「思いこみ」は、「非合理的な思い込み」とも呼ばれますが、現実的でないにもかかわらず、当然のこのように受けとっている人も多いのです。

「非合理的思い込み」には次のような典型的なものがあります。

- ・ 思い通りにいかないことは、駄目なことである
- ・ 失敗してはならない
- ・ 危険、恐怖、不安、心配などには対処できない
- ・ 怒ってはいけない

このような思い込みで、自分や相手を大切にできなくなっていないかどうか検討してみると、もっと楽な人生を生きられることもあります。

3-3. アサーティブな表現とスキル

ありのままの自分の気持ちや考えを明確に、しかも相手が受けとめられるように伝えることが大切です。自分の感じや考えをわかってほしいと思いながら、誤解、無視、攻撃された経験があると、臆病になりがちです。ささいないざござや葛藤を避けるために、自分を相手に知らせる努力をやめてしまうことは、人と関わることを放棄してしまうことになります。

お互いを尊重しあいながら葛藤を乗り越えていこうとする姿勢なくしては、いい人間関係を築いていくことはできないのです。時には、葛藤を覚悟して、自分を伝えていく勇氣が必要です。

アサーティブな表現をするためには、

- ① 「私は…と感じている」と、自分の感情は自分のものと責任をもって表現
- ② 評価や判断は、「私には……のように見える」と表現
- ③ 客観的な事実はありのままに表現
- ④ 言語表現と非言語表現を一致

などのポイントを身につけて下さい。