

言いたいことを上手に伝える「アサーション」を活用した自他尊重のコミュニケーションについて

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策により示された「新しい生活様式」は、日常生活や職場環境に様々な変化をもたらしました。3密を避けた交流や、リモートワークの導入など働き方の多様化に伴い、コミュニケーションのあり方も多様化しています。

ここでは、自分も相手も率直な気持ちや考えを伝え合い、爽やかな解決を得ようとするアサーションの考え方や方法をご紹介します。

1. アサーションとは

アサーション (assertion) とは「自分も相手も大切に自己表現」を表します。日ごろの人間関係において、自分の言いたいことを大切にして表現すると同時に、相手が伝えたいことも大切にして理解しようとするコミュニケーションのことを「アサーティブコミュニケーション」と呼んでいます。

アサーションは1950年代のアメリカで行動療法と呼ばれる心理療法の中で開発され、当初は人間関係がうまくいかないことで悩んでいる人や自己表現が不得意で社会的な場面が苦手な人のためのカウンセリングの方法として実施されていました。1970年代になると、アサーションに基づいた考え方はより効果的・積極的な人間関係の推進のために活用されるようになり、差別撤廃や基本的人権の回復・拡張を目指す社会的活動によって広がりました。日本では、1980年代に自国の文化に合わせたトレーニングが始まり、現在では教育・産業・看護・社会教育など多領域で応用され取り入れられています。

2. 3つのタイプの自己表現

アサーションの考えに基づいた対人関係の持ち方には、次の3つのタイプがあります。自他を尊重する「アサーティブ (assertive)」タイプ、常に自分よりも他者を優先し、自分のことを後回しにしやすい「非主張的」な「ノンアサーティブ (non-assertive)」タイプ、自分本位であり他者を

自分の思い通りに動かそうとする「攻撃的」な「アグレッシブ (aggressive)」タイプです (図表1)。

図表1：3つのタイプの自己表現の特徴

	アサーティブ	攻撃的	非主張的
自己表現の特徴	正直 率直 自他尊重 自他調和 自己選択で決める 歩み寄り 柔軟に対応する 「私もOK、 あなたもOK」	強がり 尊大 他者否定的 自分本位 自分の命令に従わせる 支配的 一方的に主張する 「私はOK、 あなたはOKでない」	引っ込み思案 卑屈 自己否定的 他人本位 相手の承認で決める 服従的 黙る 「私はOKでない、 あなたはOK」
なりやすい状況	自分や相手の立場や地位にこだわらず、ありのままを表現できる。	有利な立場や地位にあるとき。 非主張的の自己表現を続けた反動として、親しい人に自分の思いを爆発させたり、押し付けたりして攻撃的になることもある。	人生経験が少なく、弱い立場や低い地位にあるとき。
相性	相手が非主張的でも攻撃的でも、その人の思いを理解しようとし、また自分の思いも理解してもらおうとする。違いを分かり合うことで、互いの視野が広がり、付き合いが楽しくなる。	●相手が非主張的 なとき 思いが通るので、自分の方が優位に立ち、勝ったような気分になる。 ●相手が攻撃的 なとき 自己主張の押し付け合いやケンカになることも。	●相手が攻撃的 なとき 気付かないうちにパワハラを受けたり、不本意なことに加担していたりすること。 ●相手が非主張的 なとき 互いに思いが伝わりにくいで分かり合えず、気が合うかもしれない人との出会いのチャンスを逃してしまうことも。

(出所) 平木典子著『マンガでやさしくわかるアサーション』をもとに当研究所作成

3. アサーティブでない自己表現の危険性

非主張的の自己表現は、自分の気持ちや考えを表現しなかったり、し損なったりすることで、自分

を抑え、結果として相手の言うことを聞き入れてしまう言動のことです。一見相手に配慮しているように見えますが、実際には自分を大切にしておらず、自分の気持ちに不正直で相手に対しても率直ではありません。その結果、自分の中に劣等感や諦めの気持ち、相手に対する恨みがましい気持ちや分かってもらえなかったといった傷ついた感情が残ることがあります。非主張的な対応をされた相手にとっても、歪んだ優越感や憐みの気持ち、苛立ちを感じさせてしまう場合があります。非主張的な人は、強引な押し付けや理不尽な命令をする相手に従ってばかりいると心理的なストレスを負い、メンタルヘルス不調に陥りやすくなります。

攻撃的自己表現は、非主張的自己表現の逆で、自分の考えや気持ちを伝えることはできるのですが、相手の言い分や気持ちを無視または軽視して、一方的に自分を押し付ける言動をいいます。自分の言い分を通したいあまり、自分があたかも正しいかのように言い張り、相手を黙らせようとして大声で怒鳴ることもあります。また、丁寧にやさしく言っている、自分の思い通りに動かそうとしている態度や言い方などは攻撃的自己表現に入ります。攻撃的自己表現により思いが通ったとしても、それは相手の善意や配慮に依存した結果であり、自立的行為ではありません。時には周囲に過剰なストレスや被害を与え、相手の人権を侵していることに気づいていないこともあります。

4. アサーティブな自己表現

「爽やかな自己表現」ともいわれる「アサーティブ」とは、自分も相手も大切に自己表現であり、自分の気持ち、考え、信念などを正直に、率直に、その場にふさわしい方法で表現します。なお、多くの人は特定の状況や特定の人との関係の中でアサーティブになれないことがあるため、特定の状況下での自分の攻撃的または非主張的な言動にまず気づき、意識することで、行動を変える努力をすることが重要であると考えられています。

アサーティブな自己表現をするには、①自分の

考えや気持ちなどを後回しにしたり、ごまかしたりせず、自分でまずはっきりさせ、②それを伝えたほうが自分も相手も大切にしていることになるかどうかを判断し、③そう思ったら正直に相手にわかりやすく伝えてみる、といったプロセスを自分の中でたどることができることが大切です。

5. アサーティブに意見を伝える DESC 法

「DESC 法」は、物事の決定や問題解決が求められる状況の中で、話し合いなどをするとき自分の考えを的確に表現し伝えていく方法です。英語の頭文字に基づき、合意を必要とする状況・場面に有効な 4 つのステップで構成されています(図表 2)。

図表 2：DESC 法の 4 ステップ

D	描写する (Describe)	自分が対応しようとしている状況や相手の行動を客観的に描写する
E	表現する (Express) 説明する (Explain) 共感する (Empathize)	状況や相手の行動に対する自分の主観的な気持ちを表現したり、説明したり、相手の気持ちに共感する
S	特定の提案をする (Specify)	相手に望む行動、妥協案、解決策などを具体的に提案する
C	選択する (Choose)	提案に対する肯定的・否定的結果を想像し、それに対してどういう行動をするか選択肢を示す

(出所) 平木典子著「改訂版 アサーション・トレーニング」をもとに当研究所作成

アサーションは、自己表現の権利という、生まれながらにして誰もが持っている基本的な人権を認めることであり、より良い人間関係の基礎とも言えます。自分を大切に自己表現するプロセスをたどるとともに、自他を差別することなく、誰もがアサーション権をもっていることを認識し、相手を大切にしようとする意志が必要だと考えられています。コミュニケーションスキルの向上には、相手の考え、気持ちを聴き、理解しようとする心構えをもつことが重要です。(八木陽子)

【参考文献】

- 平木典子著『改訂版 アサーション・トレーニング』(株式会社日本・精神技術研究所)
- 平木典子著『マンガでやさしくわかるアサーション』(日本能率協会マネジメントセンター)
- (一社) 日本産業カウンセラー協会『キャリアコンサルタント その理論と実務』