

アサーションとは？

自分も相手も大切にしたい自己表現やコミュニケーション手法

アサーションでは、率直に自分の気持ちを伝える一方、相手の主張を否定したり強い口調で無理に押し込めたりはしません。双方の意見が異なっても、お互いの価値観を尊重しつつ、自分の主張を適切な言葉で表現するのがアサーションです。自己主張しながら相手にも歩み寄って物事を進める、自他尊重のコミュニケーション方法です。職場内外での円滑なコミュニケーションの1つとして、アサーションが果たすことのできる役割があると考えられ、その重要性が増しています。

自分のタイプを知ろう

非主張的（ノンアサーティブ）

物事を相手に譲ってあげているように見えるが、自信がなく、不安が強い傾向にある。自信のなさを隠しているため、卑屈な気持ちになりやすい。

- ・自分の権利や欲求を主張できず、他人の意見や要求を優先する
- ・遠慮しがちで、自分の意見を出すことが怖い
- ・「自分はだめだ」といった劣等感が残りやすい
- ・低い自尊心によってストレスや不満を溜めやすく、心身症やうつ状態になる可能性がある
- ・他人に利用されやすい

長期的に見ると、非主張的の人は人間関係や仕事に悪影響を及ぼす可能性がある。

攻撃的（アグレッシブ）

自分の権利や欲求を強く主張し、他人の意見や感情を軽視する傾向がある。威圧的で、相手を批判したり責めたりすることもある。

- ・自分の意向が通っても、その強引さのせいで後味の悪さが残りやすい
- ・周りから恨みを買いがち
- ・相互尊重には程遠いため、ギスギスした関係になる
- ・自分のストレスや怒りの感情をうまくコントロールできない

攻撃的（アグレッシブ）な人は、短期的には自分の目的を達成できる。しかし、威圧的な態度で相手を批判する傾向があるため、人間関係を損ないやすいところが欠点。組織内で周囲の反感を買ってしまうと、長期的には誰からの協力も得られなくなるケースもある。特に組織内で上司の立場にある人は、強い言動で部下を支配しようとしてしまい、信頼関係を構築しにくくなる。

 自分のタイプを知ろう～続き～

アサーティブ

自分と相手の権利や感情を尊重しながら、その場にふさわしい表現でコミュニケーションするタイプ。「私は～と思います」「～してほしいです」など、誠実かつ率直に自分の考えや気持ちを伝えつつ、相手の意見も尊重しお互いに建設的なコミュニケーションが可能になる

相手の気持ちをいったん受け入れてから、自分の気持ちを伝えるアサーティブなコミュニケーションは、自尊心と他者尊重のバランスが取れており、長期的に良好な人間関係を築きやすい点が特徴。さらに、自分も相手もWin-Winの結果を生み出しやすい。

アサーティブを心がけると、自分自身のストレス管理や感情のコントロールにも効果的。

 アサーティブなコミュニケーション①：アイメッセージ

主語がない表現では、相手を責める印象が強く残ります。「私は～と感じる」「私は～を望む」など、自分の気持ちや考えを主語にして表現する「アイメッセージ」で伝える方法は、相手を否定・非難することなく、自分の感情や要望を伝えられるようになるため、人間関係を良好に保ちながら、お互いの理解を深めるコミュニケーションが可能になります。

主語がない表現

あなたは間違っているよ
早くしてよ！
何を言っているか、よくわからないよ
大声で怒鳴らないでください



主語がある表現

私は、あなたが間違っていると思う
私は、あなたが早く進めてくれると助かるな
私は、もう少し詳しく説明してもらいたい
私は、大声で怒鳴られると辛い



 アサーティブなコミュニケーション②：積極的な自己開示

積極的に自己開示はアサーションの基本です。「自己開示」とは、他者にありのままの自分をさらけ出すこと。自らの強みだけでなく、弱点や悩み、過去の失敗なども含めて、ありのままを相手に伝えましょう。

例として下記の内容を話してみることをおすすめします。

- ・過去に悩んでいたこと
- ・休日の過ごし方
- ・熱中している趣味 など

自分から積極的に自己開示することで相互理解が進みます。抵抗もあるかもしれないが、良好な関係を構築するには欠かせないポイントです。

アサーティブなコミュニケーション③：DESC法

DESC法とは、アサーションのプロセスを4つに分解したものです。

D＝描写する（Describe）

自分が対応しようとする状況を客観的に描写する

E＝表現する・説明する・共感する（Express/Explain/Empathize）

状況に対して自分または相手の気持ちを主観的に表現・説明・共感する

S＝特定の提案をする（Specify）

相手に望む解決策を具体的に提案する

C＝選択肢を示す（Choose）

相手から同意されたときと、同意されなかったときどうするか選択肢を考えておく

【具体例】

話し合いが長引き、終了予定時刻を大幅に過ぎています。
議論も行き詰まり、雰囲気もどことなく悪くなってきました。
あなたは休憩か延期の提案をしたいと思っています。

D（描写）

「話し合いが始まってから既に2時間経過し、予定終了時刻を大幅に過ぎています。長時間の会議に疲れが見え始め、意見も出にくくなっているようです。」

E（自分や他人の気持ちを表現）

「正直、私自身も次第に頭が回らなくなってきました。皆さんも同じではないでしょうか。」

S（特定の提案）

「どうでしょうか。いったん仕切り直しませんか。」

C（選択肢を示す）

「今日はここで終えて、明日、再度会議の場を設けるか、いったん休憩して仕切り直すのはいかがでしょう。もし、このまま続ける必要があるなら、あと30分と時間を決めて進められるとありがたいです。」

自分の気持ちを率直に伝えつつも、会議の参加者に「休憩か延期」かの選択肢を与えてるため、相互的なコミュニケーションが成立している。

アサーションは「自分も相手も大切にする表現」です。

「アイメッセージ」や「DESC法」を活用するスキルの習得はトレーニングが必要です。

日頃から実際の職場で実践してみましよう！

I 自分から働きかける言動

(はい・いいえ)

- ☐ 1 あなたは、誰かにいい感じをもったとき、その気持ちを表現できますか。
- ☐ 2 あなたは、自分の長所や、なしとげたことを人に言うことができますか。
- ☐ 3 あなたは、自分が神経質になっていたり、緊張しているとき、それを受け入れることができますか。
- ☐ 4 あなたは、見知らぬ人たちの会話の中に、気楽に入っていくことができますか。
- ☐ 5 あなたは、会話の場から立ち去ったり、別れを言ったりすることができますか。
- ☐ 6 あなたは、自分が知らないことや分からないことがあったとき、そのことについて説明を求めることができますか。
- ☐ 7 あなたは、人に援助を求めることができますか。
- ☐ 8 あなたが人と異なった意見や感じをもっているとき、それを表現することができますか。
- ☐ 9 あなたは、自分が間違っているとき、それを認めることができますか。
- ☐ 10 あなたは、適切な批判を述べることができますか。

II 人に対応する言動

(はい・いいえ)

- ☐ 11 人から誉められたとき、素直に対応できますか。
- ☐ 12 あなたの行為を批判されたとき、受け応えができますか。
- ☐ 13 あなたに対する不当な要求を拒むことができますか。
- ☐ 14 長電話や長話のとき、あなたは自分から切る提案をすることができますか。
- ☐ 15 あなたの話を中断して話し出した人に、そのことを言えますか。
- ☐ 16 あなたはパーティや催しものへの招待を、受けたり、断ったりできますか。
- ☐ 17 押し売りを断れますか。
- ☐ 18 あなたが注文した通りのもの（料理とか洋服など）がこなかったとき、そのことを言って交渉できますか。
- ☐ 19 あなたに対する人の好意がわずらわしいとき、断ることができますか。
- ☐ 20 あなたが援助や助言を求められたとき、必要であれば断ることができますか。

- ・「はい」の数が10個以上であれば、あなたのアサーションは普通以上
- ・「はい」の数が10個以下であれば、うまくアサーションできていない