

# アサーティブなコミュニケーションとは

「アサーティブ (Assertive)」とは、日本語では「主張的」と訳されます。しかし、アサーティブなコミュニケーションは、「自分の要求を押し通すための自己主張」ではありません。自分の思いだけを一方的に伝えるのでもなく、飲み込んで抱え込むのでもなく、自分も相手も尊重した上で、誠実に、率直に、対等に、自分の要望や意見を相手に伝えるコミュニケーションです。

長年身につけた言い方や態度はなかなか変えることができません。変えるためには練習が必要です。自分のコミュニケーションパターンに気づき、それをアサーティブなものに変えていく学びと練習が、アサーティブ・トレーニングなのです。トレーニングの中では、ロールプレイをくり返しながらか、自分の感情や要求、意見の適切な表現方法を身につけていきます。

アサーティブ・トレーニングは、1950年代にアメリカの心理療法の一つである行動療法に始まり、60年代から70年代にかけての人権擁護運動の思想と理論を土台として発展してきました。現在は欧米に限らず日本においても、企業のマネジメント、新人教育、学校教育、医療現場、リーダー養成研修等に広く活用されています。最近では、ストレスの耐性をアップさせ、メンタルヘルスの予防、パワハラ防止のための研修としても注目されています。

## アサーティブであれば

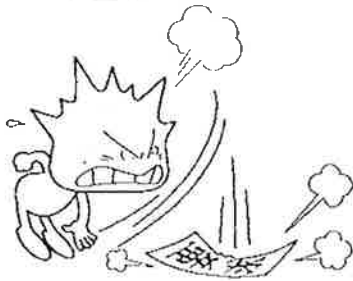
「自分も相手も尊重した上で、誠実に、率直に、対等に、自分の要望や意見を相手に伝える」とは、具体的にどのような行動や態度を意味するのでしょうか。

アサーティブであれば何ができるのかを下に列挙しました。あなたは次のことがどれくらい実行できていますか。1（できない）から4（できている）まで点をつけるとすると何点くらいでしょう。自分は何が得意で何が不得意か、自己評価してみましょう。

・自分の感情を適切に表現できる	1	2	3	4
・人の話に耳を傾けられる	1	2	3	4
・対等な立場で人と接することができる	1	2	3	4
・率直に要求を伝えられる	1	2	3	4
・「ノー」と言える	1	2	3	4
・問題点を指摘するだけではなく、代替案も出せる	1	2	3	4
・人をほめることができる	1	2	3	4
・人のほめ言葉を受け入れられる	1	2	3	4
・正当な批判を受け入れられる	1	2	3	4
・不当な批判に対しては、 <u>落ち着いてそれを否定できる</u>	1	2	3	4
・怒りの感情を適切に伝えられる	1	2	3	4
・建設的な批判をすることができる	1	2	3	4
・自分の意見を押し通すのではなく、交渉し、歩み寄る準備がある	1	2	3	4
・新しいことに挑戦する勇気がある	1	2	3	4
・自分のほしいもの、やりたいことがわかっている	1	2	3	4
・短所も長所も含めて、自分のことが好きである	1	2	3	4

私たちの日常生活にみられる態度、コミュニケーションのパターンを、次のタイプに分けてみます。

### 攻撃的 ド坎



#### 人に食ってかかる攻撃的なタイプ

人との関係を勝ち負けで考え、絶対に相手に負けてはいられない。そのため、相手を見下すことで自分の優位を証明しようとする。相手の言い分や感情を軽視して、自分の要求を相手に押しつけようとする。自分の意見や要求ははっきり言うのだが、相手に「ノー」と言う権利・自由を認めない。そのため、まわりは対立を怖れてビクビクしてしまうか、最初から意見を言うことをあきらめて耳をふさいでしまう。

### 受身的 オロロ



#### 自己犠牲的で、ふみにじられても黙っているタイプ

自分が我慢さえすればよいと感じていて、自分の感情や要求をはっきりと表現できず、黙るか相手に譲ることを選択してしまう。相手の感情を害することや対立を怖れて、自分の感情にふたをしてしまう。自分を常に卑下していて、ほめ言葉を受け入れられない。曖昧で遠まわしな表現をしたり、自信のない態度を取ったりして、周りの人をいらだたせてしまうこともある。人間関係に波風はたたないが、抱え込んでストレスをためやすい。

### 作為的 ネッチ



#### 攻撃性を隠して相手をコントロールするタイプ

表立ってことを荒立てたりしないでちゃんと仕返しをする。正面きって人と対立しないかわりに、まわりの人間をうまく利用してコントロールし、相手に罪の意識を持たせることで、自分の手に入れたいものを得る。暗にイヤミやけなしを言うのでまわりは傷つくが、証拠がないので本人を責められない。一見へりくだっているように見えるが、自分に不誠実であり、心の中では相手を攻撃したり見下している場合が多い。

※上記イラストのキャラクターデザイン&作画は、三善和彦さん。無断使用はしないでください。  
Copyright (C) 2014. Kazuhiko Miyoshi & ASK HUMAN CARE inc. All Rights Reserved.

## アサーティブの4つの柱

アサーティブにコミュニケーションを取るときには、相手と向き合うときの心の姿勢として大切な4つの柱があります。



## アサーティブであること

アサーティブであるということは、自分も相手も尊重する心構え（マインド）と、具体的な方法（スキル）との両方を持ってコミュニケーションをとることです。

### ● アサーティブであれば・・・

- ・ 自分と相手の双方の表現の自由を尊重しようとする
- ・ 自分の言い分を主張すると同時に、相手の言い分にも十分耳を傾けられる
- ・ 自分の感情に耳を傾けることができ、自分の長所と短所のどちらも受け入れられる
- ・ 人間関係においてぶつかりを怖れない。一人ひとりの考え方や感じ方が違うのは当然であるとして、納得いくまで話し合おうとする
- ・ 葛藤が起きることを覚悟し、それを自分の責任で引き受ける
- ・ お互いに対する敬意を持ち続け、誠実・率直・対等な人間関係を育んでいこうとする

### ● 考えてみましょう

・ アサーティブな態度やふるまいとは・・・

・ アサーティブな声の調子・話し方は・・・

## アサーティブに伝えるときのポイント

### 1) 的をしぼる

自分の要求の的を具体的に1つにしぼる。相手が何とかできる現実的な要望であること。伝え方は、率直に簡潔にする。落ちついて、要求をくり返し伝えると効果的。

### 2) 感情を言葉にする

起きている問題に対する自分の感情を誠実に言葉にする。感情的になることなく「言語化する」ことで、相手の納得をひき出しやすくなる。

### 3) 相手の立場も理解する

相手の行動や態度には、それなりの理由があるはず。相手の立場を理解することで、話し合いは対等なやりとりになる。相手の言い分には、十分に耳を傾ける。「なるほど、そのように考えたということですね」など。

### 4) ボディランゲージをアサーティブなものにする

態度や表情、声の調子を、攻撃的でも受身的でもなく落ちついたものにする。言葉と表情、態度が一致していることで、自分の伝えたいことがいっそう明確になる。具体的には：相手との距離の取り方、向き合う角度、目を見て話す、真剣な表情をする、語尾まではっきり声に出す、など。

### 5) 自分の責任も認める

「相手がすべて悪い」というところから話を始めない。問題に目をつづってきた、あるいは何も言わないできた自分自身の責任も認める。「確かにもっと早く伝えておくべきでした」「あの時ははっきり言わなかった私にも責任はあります」など。

# アサーティブに伝えるときの流れ

---

## 1 時と場所を選ぶ

お互いが落ち着いて話し合うことのできるタイミングや場所をあらかじめ考え、相手にも心の準備をしてもらうとよい。

「ご相談したいことがあるので、10分ほど時間をとっていただけますか」

「今日の昼食後、ちょっとお時間をいただけますか」

## 2 自己開示する

話し合いを始めるにあたっての、自分の気持ちを開示する。いきなり本論に入る前に自己開示することで、自分の緊張と場の緊張がとける。

「言いづらいことなのですが、大切なことなので聞いてもらえますか」

## 3 事実を述べる

説明するときは、事実を客観的・具体的・簡潔に述べる。自分の主観で説明するのではなく、お互いが合意できる客観的な事実を述べる。相手の行動の結果生じてしまった問題を客観的に述べて、事実を共有化すること。

## 4 感情を言葉にする

事実に対する、自分の誠実な感情を言語化する。「困っている」「心配している」「危惧している」など。

## 5 要求を伝える

相手に求める行動の変化は何なのか、的をしぼって具体的に伝える。ポイントは1つにしぼり、現実的な要求であること。人格を変えろとか、過去に起きたことを変えろなどと言うことはしない。そして、今後どうしてほしいかについて、率直に伝え、話し合う。

## 6 会話を終了させる

自分で始めた会話なので、自分から終わらせる。「聞いてくださってありがとうございます」「ぜひ検討しておいてください」など。相手にも考える時間を残し、今後の話し合いの扉を開いておこう。

## ■ 著者プロフィール

### 森田 汐生（もりたしおむ）

岡山県生まれ。一橋大学社会学部在学中にデンマークに留学、ヨーロッパでのアサーティブの第一人者、アン・ディクソン氏の著書を通じてアサーティブに出会う。卒業後、日本社会事業大学研究科で社会福祉士の資格を取得し、'91～'93年イギリスの地域精神医療団体にソーシャルワーカーとして勤務。その間、アン・ディクソン氏のもとで研修を受け、アサーティブトレーナーの資格を取得した。

特定非営利活動法人アサーティブジャパン代表理事。

特定非営利活動法人

**アサーティブジャパン**

〒186-0002

東京都国立市東1-6-31 K.Sビル4F A号

TEL : 042-580-2280 FAX : 042-580-2528

E-mail : [info@assertive.org](mailto:info@assertive.org)

URL : <http://www.assertive.org>

## 参考文献

「自己主張トレーニング」(ロバート・E. アルベルティ、マイケル・L. エモンズ/東京図書)

「第四の生き方」(アン・ディクソン/つげ書房新社)

「働く女性のためのアサーティブ・コミュニケーション」(アン・ディクソン/クレイン)

「それでも話し始めよう」(アン・ディクソン/クレイン)

「Your Perfect Right」(ロバート・E. アルベルティ、マイケル・L. エモンズ/Impact Pub/英語版・第9版)

「気持ちが変わる話しかた」(森田汐生/主婦の友社)

本書の全部または一部を無断で複製複写(コピー)することは権法上での例外を除き禁じられています。複写、使用する場合特定非営利活動法人アサーティブジャパンの許諾を得てください。

なお、当テキストの全部または一部を、特定非営利活動法人アサーティブジャパンの許可なしに、譲渡および講座等の資料やテキストとして使用することはお断りします。

© 2014 特定非営利活動法人 アサーティブジャパン

© 2014 (株) アスク・ヒューマン・ケア