

2020年6月1日

アサーティブなコミュニケーションを取ろう!!

最近、コミュニケーションの取り方として「アサーティブ」という言葉をよく耳にする機会が増えてきました。そこで、今回はこのアサーティブについて調べてみました。日常の業務遂行の中で、この考え方を活用していただければ幸いです。

アサーティブとは？

アサーティブとは、そもそもどういう意味でしょうか。アサーティブとは、「**相手にも配慮した自己主張**」を意味する“**assertiveness**”がカタカナ化したものです。原語の通りにアサーティブネスと呼ばれることもあります。感情をそのままぶつけるのではなく、かといって感情を押し殺すのでもなく、**相手に配慮しながら自分の気持ちを正当に主張しよう**というものです。

また、対人関係に重要な要素として「**アサーティブ・コミュニケーション**」や「**アサーティブ行動**」という言葉も頻繁に用いられています。アサーティブコミュニケーションとは、「アサーティブなコミュニケーション」つまり「**相手の意見を尊重しながら、誠実に自分の意見を主張するコミュニケーションをとること**」。

英語の“assertive”は「はっきりと断定的に主張する」という意味ですが、日本語における「アサーティブ」は往往にして「アサーティブコミュニケーション」と同じ意味で使われていると思われます。

アサーティブにおける「4つの柱」

アサーティブは、「**誠実**」「**対等**」「**率直**」「**自己責任**」の**4つの柱**からなっています。

「**誠実**」とは**自分に対しても、相手に対しても誠実**であることを指します。感情を押し殺しても、感情と裏腹な行動をとってもいけません。まずは、**自分がどう感じているのか、自分自身に尋ねましょう**。同時に、**相手にとっても誠実に、嘘のない真っすぐな態度で接することが必要と**されます。

「**対等**」とは、たとえ**相手との間に上下関係があったとしても、人間として対等に接する**ことを指します。相手を見下すことなく、かといって卑屈になることもなく、自分のことも相手のことも尊重した**対等な態度をとることが**大切です。

「**率直**」とは、**相手に率直に向き合う**ことを指します。自分の意見を主張するときは、「**“みんなが”こう言っています**」「**“上司が”こう言っています**」などと**第三者を巻き込んで保身に走る**ことなく、相手の顔をしっかりと見て「**“私は”こう思います**」と率直に話すことが重要です。

「**自己責任**」とは、**自分のコミュニケーションによって生じた結果は自分が引き受ける**ということを指します。同時に、**相手とのコミュニケーションの半分は自分に責任がある**という意味でもあります。

「アサーティブでないコミュニケーション」の特徴

では、**アサーティブな会話**と**アサーティブでない会話**はどのような違いがあるのでしょうか。**アサーティブでないコミュニケーションの特徴**をご紹介します。

アサーティブでないコミュニケーションは、「**攻撃的タイプ**」「**受身的タイプ**」「**作為的タイプ**」の大きく3つに分かれています。自分のコミュニケーションがどのタイプに当てはまっているか、チェックしてみてください。

攻撃的タイプ

攻撃的タイプは、自分の意見を主張することに重きを置いており、相手を尊重することができていません。人との関係を勝ち負けで考えており、「負けたくない」「間違いを指摘されたくない」という自己防衛心理が働いている状態とも言えます。自分の意見をはっきりと言うことはできますが、相手に「ノー」と言わせません。また、過剰な自己主張によって相手を傷つけていることも大いにあります。

受身的タイプ

受身的タイプは、関係悪化を恐れるあまりに相手の意見に合わせてしまい、自分の意見を主張できません。表面的には相手を思いやる優しい人だと思われがちですが、根源にあるのは、「自分が嫌われたくない」という自己中心的な心理です。遠回しな表現や自信のない態度によって周りをいらだたせていることもあります。

作為的タイプ

作為的タイプは、言葉にして主張しない代わりに態度や雰囲気や感情を表したり、第三者を介したりして主張するタイプです。何か主張したいことや不満があっても言葉にはせず、かといって受身的タイプのように黙っているのは我慢ならないので、どうにか相手に察してもらおうとします。正面から人と対立することはありませんが、心の中では相手を見下している場合が多いのが**作為的タイプ**です。

アサーティブなコミュニケーションの例

「**攻撃的タイプ**」「**受身的タイプ**」「**作為的タイプ**」の3つに比べ、「自分中心」でも「相手中心」でもない、**自分も相手も尊重したコミュニケーションを取ることができるのが「アサーティブ」**です。アサーティブな会話の例やアサーティブの例文をご紹介します。

【アサーティブな会話例 1】次の約束があるのに取引先との会議が長引いていたら

次の約束の時間が迫っているにもかかわらず会議が長引いていたら、あなたならどうしますか？

「もう区切りつけましょうよ！」と、相手に一方的に感情をぶつけてしまうのは**攻撃的タイプ**。ビクビクしながら「あー……」と切り出すのは**受身的タイプ**。机をとんとんとたたいたり、時計を何度も見たりして、急いでいることを態度でアピールするのは**作為的タイプ**。どれも人を嫌な気分させたり、不要に下手に出たりしてしまっています。

アサーティブな会話としての正解は、「今日はこの後予定があるため〇時になったら切り上げさせてください」と会議の前に伝えておき、予定時間になったら率直に「そろそろ〇時になりますので、ここで終わりにさせていただきます」と伝えることです。

【アサーティブな会話例 2】突然意見を求められたら

あなたにとって完全に専門外の分野に関して突然「どう思うか」と意見を問われた場合は、どうしたらアサーティブな受け答えができるでしょうか。

「〇案がいいです」という答えは一見率直に思えますが、意見を問われているのは、あくまであなたにとって専門外の内容。このような断定的な言い方をしてしまうと、あなたがその分野に詳しいという誤解を招きかねませんし、あなたの発言が間違っていた際に責任を被ることになります。そのため、アサーティブにおける4つの柱のうちの2つである「**誠実**」と「**自己責任**」を満たすことができていないと言えるでしょう。

「**Aさんのほうが詳しいので Aさんの意見がいいと思います**」では、自信に欠けすぎています。また、意見を述べる責任を他の人に押しつけているため、こちらも上記の「〇案がいいです」と同様に無責任であり、アサーティブにおける4つの柱のうちの1つである「**自己責任**」を満たしていません。

アサーティブな会話としての正解は、「その件に関してはあまり詳しくないので、あくまでも個人的な見解ですが、〇案が良いと思います」と答えること。詳しくないことを正直に伝えたくて、自分の意見を伝えることによって、アサーティブの4つの柱に基づいた主張ができていますよね。

アサーティブな会話例 3. 上司から無理な依頼をされたら

では、仕事を抱えて手一杯なときに、「急ぎで書類を作成してもらえないか」と上司から頼まれた場合は、どうしたらアサーティブな対応ができるでしょうか。

上司から頼まれた仕事は断りにくいですが、かといって、引き受けてしまっただけでは負担が増える一方ですし、キャパシティを超えた量の仕事を抱えることはミスにつながります。しかし、「今は忙しいので……」と言いきくように断ってもアサーティブとは言えませんし、きっぱり断るとは印象が悪くなります。

この場合、アサーティブなのは「今は〇〇を行っていて時間を取れません。この仕事が終われば取りかかることができますが、それでもよろしいですか？」と、自分の状況を説明して代替案を述べること。このように主張すると、上司も急ぎの場合は他の人に頼み、遅くなってでもあなたに頼みなければ待ってくれますよね。自分のことも相手のことも尊重しているアサーティブな主張だと言えます。