

## アサーション

(研修担当者用 資料)

### 研修プログラム

仕事の話をしていると、お互いの主張が合わずにそのまま口論になることがあるかもしれません。そうなる前に、アサーションについて知りましょう。

#### 【研修をするうえの注意】

- 研修時に参加者各自にどのタイプか発表させることは控えた方がよいです。  
なぜなら、このワークは人によっては「自分はこんなタイプではない。」「周囲に知られたくない。」と思っている社員がいるからです。
- ワークシートに参加者名を記入させ、回収することは絶対にしないでください。  
会社側が社員のタイプを把握するために作成したものではありませんし、逆に社員から「何に使うのか？」という疑心暗鬼が生まれるでしょう。

まず、ワークシート『○あなたのコミュニケーション傾向は？』を参加者各自に回答してもらいましょう。時間は3～5分程度です。

参加者の中には「同じ番号が二つずつあった(例：②が二つ、④が二つあった)」「選んだ回答番号が全て異なる(例：①～④すべて一つずつあった)」などの質問があるかもしれませんが。その場合は、このワークシートはどのようなシチュエーションで自分にどのような会話傾向があるかを知る意味もあるので、そのままの回答で大丈夫であると伝えて下さい。

回答が終わったら、ワークシートに裏面(2ページ目)に付随した解説を読んでもらいます。下記『参考資料』を参考に、研修担当者が解説します。

参加者から「自分はこんなタイプではない。」「このチェックシートは間違っている。」という意見があった場合は、『アサーションを学ぶためにすることであって、個人の人間性を決めつけるものではなく、このタイプであるから要注意である、間違っていると指摘する意図はありません。あくまで、どのようなシチュエーションで、どのような会話傾向になるかを認知するためのものです。』と説明してください。

### 参考資料

#### ○ あなたのコミュニケーション傾向は？

仕事においては、自分の主張と相手の主張が合わないシーンは多々あると思います。

会議や打ち合わせで、議論がヒートアップして口論になる。

顧客に対して押しが強すぎて、その場では良い返事がもらえたが、その後は断られ続ける。

上司や部下に対して言いたいことがあるが、反論が怖くて何も言えない。

職場のコミュニケーションに不満があり、皮肉や愚痴が止められない。

コミュニケーションに不安があると、ストレスにもなります。だからこそ、「主張」に関する

るコミュニケーション技術を知っておく必要があります。

## ・各タイプ別の説明

### 攻撃的タイプ

アサーションの専門書によっては、「主張タイプ」などと表現されることがあります。つまりは、いい意味では自己主張がはっきりできるタイプです。自分の言いたいことを明言できることは、会話の上で言われっぱなしになることがなく、相手の意向に引っ張りまわされないメリットがあります。

しかし、攻撃的タイプはそのタイプ名のとおり、主張しすぎて相手にとっては攻撃的に感じる場合があります。自分では気づかないうちに、相手に有無を言わせない話し方になっている場合があります。そうすると、相手は攻撃的タイプの人と話すことを恐れてしまいます。

また、会話中に怒鳴ってしまったり、感情が表情や態度に出たりすると、時に口論になることもありますので、カチンときたときは冷静に、場に合わせた適切な言葉で自分の感情を伝えるといいでしょう。

### 非攻撃的タイプ

専門書によっては「非主張タイプ」などと表現されます。主張によってその場の和を乱さず、会話における衝突を避けることが出来る平和なタイプです。

しかし、自己主張を控えるがために、話し相手に強く主張されると反論できず、言いなりになってしまう弱点があります。攻撃的、間接攻撃的タイプの人からすればイライラの対象になりやすく、「はっきりしない人。」「意見がない人。」と思われてしまうこともあるでしょう。言いたいことが言えないことにより、ストレスや自己嫌悪を感じることもあるかもしれません。

中には事なかれ主義で黙っている人もいるかもしれませんが、仕事では大事なことを口にせねば命取りになることもあります。

自分の意見を尊重し、できるだけ言葉にするように心がけましょう。

### アサーティブタイプ

相手の意見に耳を傾けつつも、自分の意見をはっきり口にできる、自他尊重できるタイプです。相手が自分と異なる意見を主張しても、対立せずに意思疎通を行います。

話の趣旨を冷静かつ客観的に把握し、円滑なコミュニケーションが確立できるために、周囲の人からは話しやすい人と思われるでしょう。

しかし、今回アサーティブタイプに当てはまっても、会話相手や立場により攻撃的タイプ、非攻撃的タイプ、間接攻撃的タイプに当てはまる場合もあります。

自分がアサーティブタイプであると思っても、相手によっては全く別のタイプに判断されている可能性もあります。

アサーティブタイプに当てはまっても慢心せず、アサーションのコツを心にとめておきましょう。

## 間接攻撃的タイプ

攻撃的タイプの仲間ですが、このタイプは相手を直接的に批判したり、叱ったりしません。いい意味では冷静で直情的な口論をしますが、自分の意見が通らないと相手に皮肉を言ったり、その場では反論しませんが後に周囲に愚痴を言ったりするタイプです。皮肉は外観的には穏やかに見えますが、言葉としては相手を怒らせたり凹ませたりするものです。周囲に愚痴を言い続ければ「イヤミな人」になりかねないので、相手の意見を尊重しつつ嫌みや愚痴を控え、主張の本筋を話すようにしてはいかがでしょうか。

### ・各タイプは混合する場合もある

例えば、攻撃的タイプと間接攻撃的タイプというように、混合したタイプの人もあります。①と④が二つずつあった人は、この混合タイプになるでしょう。攻撃的タイプと非攻撃的タイプが混合する人もいます。相手に強く主張されると黙っていますが、相手が気弱に見えると強く自己主張するなど、相手のタイプによって自分の会話傾向が変化します。

全ての問題に①～④までの番号が一つずつあった人の場合は、シチュエーションによりコミュニケーションの方法が異なるタイプなのかもしれません。

人とコミュニケーションをとるときは、相手の人柄や場の状況により柔軟に使い分けすることも大切ですが、周囲から「相手により態度が変わる人」だと思われるかもしれません。

### ・このワークシートの意図（研修の時には必ずご説明ください。）

このワークシートを用いて行っていただいたことは、自分がどのタイプの人間かを決めつける、このタイプであるから要注意である、間違っているということではありません。

自分自身はアサーティブタイプだと思っけていても、攻撃的タイプや非攻撃的タイプに当てはまり、「自分はこうではない」と感じている人もいるかもしれません。

この研修はこれからよりよいコミュニケーションを築いていくために、各自がどのようなシチュエーションで、どのようなタイプの人に、どのように接するのかという、自分のコミュニケーションの傾向を理解するために行っていただきました。

なお、大変恐縮ですが、このワークシートは「アサーション」の学習のために彦根市人権政策課が簡易的に作ったものです。気になる人、本格的に確認したい人は「アサーション」を取り上げた専門書でチェックしなおしてはいかがでしょうか。

## ② 「アサーション」とは？

「アサーション(assertion)」とは、英語で「主張」「明言」という意味で、自他の意見を尊重し、お互いのコミュニケーションを円滑にする技術です。

普段、私たちは相手に自分の話を聞いてほしい、主張を受け入れてほしいと思っています。相手の話を聞くよりも、自分が話すことを素直に聞いてもらう方が心地良いのです。

とはいえ、一方的に話をされていても疲れるだけですし、逆に意見をもらえないことも仕事には差しさわりがあります。嫌味は相手に不快を与え、愚痴は話す方はすっきりしますが、聞く方はとても疲れます。

人とのコミュニケーションには、どんなに気をつけていても、必ず衝突や不満があるものです。アサーションはそういった会話での衝突や不満を減らし、コミュニケーションを円滑にする技術です。

## ○ アサーションのコツ

アサーションのコツは、自他の意見を尊重し、話の本筋を率直に、明確に伝えることが大切です。また、怒りや悲しみなどの感情は態度ではなく、その場に適切な言葉で伝えることがよいでしょう。

たとえば、A案かB案のどちらがよいか議論しているとしましょう。

自分はA案がよいと思っていますが、相手はB案を推しています。相手は熱意のあまり感情的になり、一方的にB案にするよう主張し続けているとしましょう。

このとき、相手の感情に流されず、

「あなたがB案を指示する理由はよく分かりました。ご説明ありがとうございます。ですが、私はA案がよいと思っています。理由は〇〇だからです。」

というように、相手の主張を批判から始めるのではなく、気遣いつつも、自分の主張を明確に、理由を分かりやすく伝えることがコツです。

相手からネチネチと皮肉を込めて自分の人格そのものを批判されたときはどうしましょうか。仕事の範囲を超えて、個人の人格を否定することはあってはならないのですが、そのような批判があったとしましょう。

その場合は怒りに任せて怒鳴るのでもなく、傷ついて言われっぱなしになるのでもなく、まずは自分が冷静になるよう心がけます。それから、

「あなたの言いたいことは分かりました。あなたなりに不満があるのだと思いますが、そのように私の人格そのものを否定されると悲しいですし、傷つきます。お互いケンカをするようなことはしたくないので、控えていただけるとありがたいです。」

と自分の感情を適切な言葉で、落ち着いて話すとよいでしょう。感情は激情のまま態度に表すのではなく、適度な「言葉」で表しましょう。

解説の下部の四角い欄にアサーションのコツがありますので、一読いただきますようお願いいたします。

よりよいコミュニケーションは簡単に実現するものではありませんが、今日から少しでも良くなるように、アサーションを続けていきましょう。