

第2回「もしもし検定」指導者養成講座 講演会

# 「思いやりを伝えるアサーション」 平木 典子 講師



日本電信電話ユーザ協会主催による、第2回「もしもし検定」指導者養成講座が2008年8月13日から始まった。初日は、日本におけるアサーション・トレーニングの第一人者で、カウンセラーとしても活躍されている、平木典子氏を講師に招き、特別講話を行った。その模様を掲載する。(編集部)

## 日本語では伝えにくい「アサーション」の意味

「アサーション」は、もともとは、心理療法の分野で、対人関係やコミュニケーションがうまくいかない人たちへの支援法として開発された。

「アサーション」をひと言で日本語で表すことは難しいが、心理学で用いられる意味として翻訳すると、

「自尊尊重の自己表現」ということになる。具体的には、自分が「話す」と、相手の言いたいことに耳を傾ける、すなわち「聴く」ということの両方を統合した表現である。

別の言い方をすれば、「アサーション」とは、物の見方や価値観などは個人により異なる、ということを前提に理解を深める関わりをすることでもある。

しかし、そのようなコミュニケ

ーションを図るには、まず普段自分が、どんな表現方法を用いているか、その傾向を知ることが必要だ。

## 自己表現には3つのタイプがある

自己表現のタイプは、大きく、「非主張的」「攻撃的」「アサーティブ」の3つに分類される。まず、「非主張的」(non-assertive)とは、人間関係において、波風を立てたくないと考え、自分を抑えて相手を立てる自己表現である。言いたいことが言えず、相手に意見や気持ちを伝えることができないため、不快な気持ちや欲求不満を抱え込むことになる。

2つ目の「攻撃的」(aggressive)とは、「非主張的自己表現」とは逆に、相手を抑えて自分を通すというタイプだ。しかし、相手を尊重せずに言いたいことを言うため、一時的には自己満足が得られるものの、結果として、相手から敬遠され、場合によっては、孤立することにもなる。

3つ目の「アサーティブ」(assertive)は、自分も相手も大切に自己表現だ。自分の気持ちや意見を把握しており、その場の

状況に相応しい表現で、相手に自分の考えや気持ちを伝えようとする。そして、相手の反応にも応える用意がある。

相手の言い分にも耳を傾けることで、相手を理解し、話し合おうとする。そのため、歩み寄ることが可能となり、そのことが相互の尊重へとつながる。

## コミュニケーションに 欠かせない2つの要素

日ごろ、私たちは2つの伝達手段を活用し、コミュニケーションを行っている。1つは言語を用いる手段で、内容や論理、知識、考えなどを伝えるのに適している。換言すると、課題遂行、問題解決などの「タスク=課題」を果たすことに適している。

もう1つは、非言語的表現で、声の調子や話の速度、姿勢や相手との距離、視線といった聴覚的・視覚的情報を用いることである。言語的な情報を補うコミュニケーション手段でもあり、人間関係の維持、つまり「メンテナンス=維持・回復」などの機能に寄与する。

コミュニケーションの現場で私たちは、伝え方ひとつでその場の人間関係を変えてしまう場面しばしば遭遇する。それは人々の表現が言語情報と視覚・聴覚情報によって構成されており、言語による「タスク」情報と同時に、気持ちや相手との関わりを示唆する「メンテナンス」情報を伝えることが大変重要になる。

それでは、相手との関係において「アサーティブ」なコミュニケーションを行うためには、どのようなことを心掛ければいいのか。

「アサーション」の  
講話に聞き入る研  
修生。



「アサーション」においては、言語と同時に気持ちや関わりを伝え、人間的で気持ちのこもった表現をすることが大切で、お互いの関係のなかで文脈を読みあい情報を伝えることで、相手との関係も維持できるようになる。

よく使われる「おはよう」「ありがとう」「いってらっしゃい」「いただきます」といった「挨拶」や「ねぎらい」「慰め」「感謝」などの言葉は「思いやり」を伝え、相手を受け止める言葉だ。

こうした言葉のなかには、「あなたが一生懸命やったことを私はわかっています」といった気持ちや「今大変失望しているあなたを、どうかして支えたいと思います」といった意味が含まれることもあるだろう。すなわち、「メンテナンス」は、人間関係の「下支え」となる部分であり、これがあるからこそ「タスク」が可能になるということだ。

言い換えれば、こうした「思いやり」の言葉かけは、人の存在そのものを支え、認める言語情報と

非言語情報から成り立っていると  
言える。

「下支え」になる部分が崩れてしまうと、健康な生活、人間関係を維持することが難しくなり、それがもって「タスク」、すなわち仕事さえもできなくなる。このように「タスク」と「メンテナンス」がお互いに作用しているなかで、私たちは日常生活を送っている。

職場や家庭におけるコミュニケーションで無視されがちなのは、「メンテナンス」の言葉かけである。こうした言葉かけを自分の表現やコミュニケーションの中に取り入れることが「アサーション」である。

自分の意見や気持ちを把握したうえで言葉にして表現し、さらに相手の気持ちを理解することは難しいが、自分の気持ちを細やかに探り、コミュニケーションに言語と非言語表現を活用しようと努めることが「アサーション」の第一歩となる。



東京福祉大学大学院教授  
統合的心理療法研究所(IPI)所長  
臨床心理士、家族心理士、認定カウンセラー  
平木典子氏

津田塾大学英文学科卒業後、ミネソタ大学大学院に留学、カウンセリング心理学を専攻し、教育心理学修士を取得。帰国後、カウンセラーとして活躍し、日本におけるアサーション・トレーニングの第一人者となる。主な著書として「アサーション・トレーニング」(日本・精神技術研究所)、「自己カウンセリングとアサーションのすすめ」(金子書房)等、多数がある。