



文川 実

1級キャリア・コンサルティング技能士

プロフィール
ふみかわ みのる ●キャリア・カウンセラー、経営コンサルタント。大学卒業後、マーケティング企画会社勤務を経て1998年より現職。専門領域は、キャリア開発、組織開発(OD)。1級キャリア・コンサルティング技能士(厚生労働大臣認定)、キャリア開発カウンセラー(JICD認定)、中小企業診断士(経済産業大臣登録)。キャリア・コンサルティング技能士会(関東甲信越支部)幹事。

前号から、最近、企業の研修でもますます注目を浴びている「アサーション・トレーニング」について紹介させていただきます。今回は、トレーニング冒頭の第1セッションのご説明をいたします。

第1セッション 「アサーションとは」

トレーニングの第1セッションでは、人の自己表現スタイルを三つに分けることを通して、アサーションとは何かを学びます。

我々の自己表現スタイルは、①攻撃的なスタイル、②非主張的なスタイル、③アサーティブなスタイルに分けることができます。攻撃的なスタイルとは、自分の考えや気持ちはハッキリ言うものの、相手の考えや気持ちは軽視したり無視したりして、自分の言い分を押しつけてしまう方です。短期的には自分の要求が通りますが、次第に周囲に敬遠されるようになり、安定的な人間関係を築けなくなってしまう。非主張的なスタイルとは、自分の考えや気持ちは置き去りにして表現しないために、結果的に、自分の人権を自分で蔑ろにしてしまう方です。言いたいことが言えなかったという気持ちや積み重なることで怒りの感情が蓄積され、それが他者に向かうと突然の過度な攻撃的行動(いわゆるキレルというのはいわゆる)に表れますし、自分に向かうと心身症やうつ状態などになることもあります。

アサーティブなスタイルとは、この二つのどちらでもないもので、自分の気持ちも大切にしながら、相手の気持ちも理解して歩み寄ろうとする態度が生み出すあり方です。周囲には相手を大切にする人だという印象を与えるので、ますます良好な人間関係が保ちやすくなり、いつも余裕と安心感をもって他者と接することができるようになります。

「アサーティブになれない原因の一つ 感情に気づくことの難しさ」

攻撃的なスタイルの人と非主張的なスタイルの人は、表現方法そのものは真逆に見えますが、実のところ、原因は共通していることも多いのです。というのは、どちらも、不安定で防衛的な気持ちを抱えている場合があるからです。自分を守らなければいけないという不安が強すぎるために、先制的にアグレッシブに振る舞ったり、闇雲に葛藤を避けようとして、言いたいことを飲み込んでしまうわけです。

もちろん、アサーティブになれない原因は他にもいろいろあるのですが、自分の感情に目を向け、それをちゃんと取り扱おうとすることは、さわやかな自己表現のための重要なポイントです。言葉づかいや言い回し方というスキルさえ身につければ、「コミュニケーションがうまくいく、なんてことはないのです」。

ところで、感情に目を向け、それをちゃんと取り扱おうとすることが大切

だ、などと言うと、「ビジネスシーンでは、感情なんて邪魔なものだ」とお叱りを受けることもあります。私はまったくそうは思いません。「お客さんが喜んでくれて嬉しい」とか「今回は残念だったから、次は何とかしたい」などという台詞は感情を表すものです。日常生活でもビジネスシーンでも、人と人が深く関わりながら過ごしたり、何かを成そうとするとき、互いが感情を伝え合い、わかり合おうとすることが不可欠であり、それこそアサーションの基本的な姿勢です。

ちなみに、前回ご紹介したように、アサーション・トレーニングには、ビジネス版もあるのですが、ビジネス版の特徴の一つは、「感情とアサーション」というセッションに大きく時間を割いている点です。このセッションは、①感情を表す言葉を、できるだけたくさん書き出す、②書き出した言葉を「よく表現する一めつたに表現しない」などに分類する、③グループで見せ合いながら、思い浮かぶ場面や経験などを踏まえてディスカッションする、という手順で行うのですが、実際にやってみると、自分自身の特徴や傾向などが明らかになり、自己表現の前提となる自己理解が深まるようです。企業研修では珍しい内容ですが、ディスカッションも盛り上がり、終了後のアンケートでも気づきがたくさんあったと回答する方が多いセッションです。

参考文献「アサーション・トレーニング」平木典子、日本・精神技術研究所