



1級キャリア・
コンサルティング技能士

文川 実

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。

アサーション・ トレーニング(4)

この連載の第1回目でもご説明したように、アサーション・トレーニングの標準的なカリキュラムは2日間で構成されていて、1日目アサーションの基本的理解を目指し、2日目具体的なスキル習得を目指す内容になっています。

今回は、その2日目の概要をご紹介します。

第4セッション ～ 日常会話でのアサーション

アサーション・トレーニングでは、便宜上、「コミュニケーションの場面を、① 日常会話の場面、② 課題解決の場面、の二つに分けて考えます。前者は友人や同僚とのやり取りなど、関係づくりや関係維持に関するものであり、後者は仕事の遂行や交渉事などに関するものです。

言い換えると、具体的なタスクがないシーンとあるシーンでの自己表現のことなのですが、面白いのは、人によって得意不得意が分かれることです。可能であれば、自分にとってどちらが不得意かを理解して練習してみるとよいのですが、このセッションでは、具体的なタスクがないシーンを想定したロールプレイ(パーティでのやり取りなど)を行い、日常会話をアサーティブに進めるコツを体得します。

第5セッション ～ 課題解決場面でのアサーション

5番目のセッションでは、DEESC法をグループワークで学びます。DEESC法とは、課題解決場面でのアサーションの方法で、以下の四つのパートに分けてセルフワークをするものです。

① D (describe) 描写する) : 問題として取り上げたい状況や相手の言動を客観的に描写する。

② E (express) 表現する) : ①に対する自分の気持ちを冷静に表現する。

③ S (specify) 提案する) : 相手に取ってほしい行動や解決策などを提案する。

④ C (choose) 選択する) : ③に対して、断られた場合などの代案を示す。

以下に一例を挙げてみます。延々と続く会議に疲れてしまい、少し休憩を挟みたいと感じているような状況を思い浮かべてください。

① D : 会議が始まってから5時間経ちました。

② E : 私は疲れてしまって、話に集中できず困っています。

③ S : 15分ほど休憩を挟みませんか？

④ C : (断られてしまった場合) では、あと1時間ぐらいで、今日は切り上げませんか？

DEESC法をうまく使うポイントの一つは、DとEを区別しながら、両方ともしっかりと伝えることです。Dは自分も相手も一緒に理解できることを改めて確認することで、話し合いの土台をつくるために必要ですし、Eはこちらの気持ち(「困っている」「何とかしたい」など)を伝えることで、相手に耳を傾けようとする気になってもらうために不可欠なものです。もちろん、そのときに、批判的、攻撃的なニュアンスが入らないように気をつけなければなりません。

そして、二つめのポイントは、Sでの提案を、できるだけ具体的に難しすぎないものにするということです。例えば、「ただ「休憩を挟みましょう」と言うよりも「15分ほど休憩を挟みましょう」と言ったほうが、相手もいっそう耳を貸しやすくなるでしょう。

また、Cについても考えておくことがアサーションには大切です。第一回

目で述べたように、アサーションとは「自分も相手も大切にしたい自己表現」だからです。自分も相手も大切にしたいというのは、必ずしも、たった一度のやり取りで終わらせようとするものではありません。相手には相手の意見や考えがあるから、最初の提案だけではYesと言ってもらえないことは大いにあり得ると覚悟してやり取りすることが、アサーションの基本的な姿勢なのです。

第6セッション ～ 非言語上のアサーション

最後のセッションでは、非言語レベルでのコミュニケーションの要点や感情表現に関わる内容をレクチャーします。

感情表現というと、一般に、怒りの感情をどのように取り扱うかに苦慮することが多いと思います。怒りというのはネガティブな感情で、それに目を向けないようにしたり、フタをしたりして表現しないようにするほうがよいと思われている方も多いのですが、実はそうではなく、怒りが発生するメカニズムなどを知っておきながら、適切に伝えることが大切なのです。ここでは、そのためのポイントなどもお伝えするようにして、トレーニングの全体を締めくくります。

結びにかえて

1年間にわたり、企業研修の現場で注目を浴びているアサーション・トレーニングについてお伝えしてきました。アサーションは、お互いが「違い」を認め合いながら、より良い関係をつくっていくための考え方や態度です。

これからも、多くの企業でアサーション・トレーニングが行われ、多様性が活かされる職場が増えることを期待しつつ、筆を置きたいと思えます。