



自分も相手も尊重する“アサーション”で人間関係が変わる！

学びに向かう力を育むために必要な「心地よい関わり合い」

社会に出たばかりの若者が、年代の違う上司や先輩とのコミュニケーションに悩むことは以前からある問題だ。最近ではハラスメント問題が顕在化し、優しい上司が増加してはいるが、それでも若者の人間関係の悩みは消えない。そんな「コミュニケーションの壁」を乗り越えるために必要なものは何なのか。高校・大学時代にどんな準備ができるのか。

取材・文／伊藤敬太郎 イラスト／ミヤザキコウヘイ

人間関係が原因で新卒入社した会社を辞めてしまう若者も

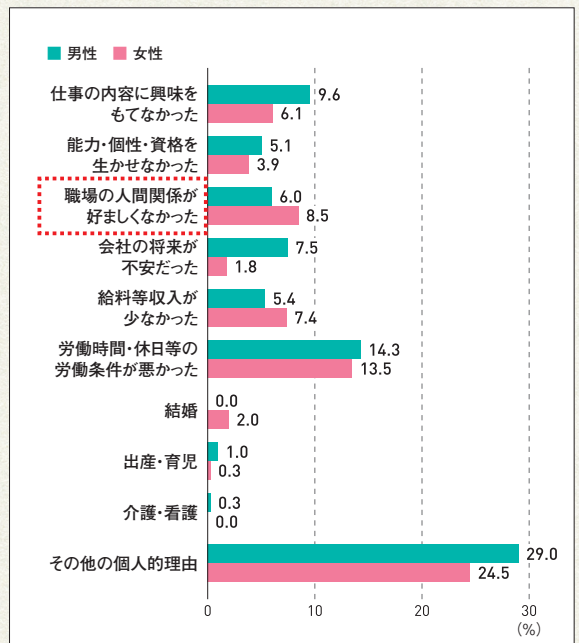
かつてのようなパワハラは減少傾向にあるものの新たに「ゆるい職場」が若手の成長のネックに

高校生や大学生が就職して社会に出たときには、当然ながら、学生時代とのギャップが生じる。社会人になる前の環境、あるいは社会人になる前にイメージしていた環境との違いにショックを受け、早期に離職してしまうというケースも少なくない。この若者の早期離職は報道などでよく話題になるが、図1に示した通り、その要因は多様だ。

もちろん、ひどいハラスメントがある、仕事内容が明らかに自分には合わない、労働条件が苛酷すぎるといった理由で早期離職するのは必ずしも間違った選択とはいえない。実際、労働環境や仕事内容は入社したばかりの若者が変えられるものではない。しかし、図1で男性の6.0%、女性の8.5%が早期離職の要因として挙げている「人間関係」はどうだろうか。コミュニケーションは常に自分と相手があって成立するもの。だとすれば、自分のコミュニケーションを変えることで、状況を変える余地があるのではないだろうか。

以前の日本企業では、上司や先輩による一方的な命令やハラスメントが問題となることが多かった（もちろん現在でもこの問題がなくなったわけではないが）。それに対して、パワハラなどが社会問題化した現在は、上司が部下に対して強い態度をとりにくくなっている。リクルートワークス研究所の『若手を取りまく職場環境の実態検証』においても、「叱責は一度もない。パワハラにあたるかもしれないと上司が感じているのか、不思議なくらいなかった」「今どきの子には厳しくしても意味ないからね、と親戚の子どものように扱われている」といった新入社員の声が紹

図1 「20～24歳」が早期離職した理由

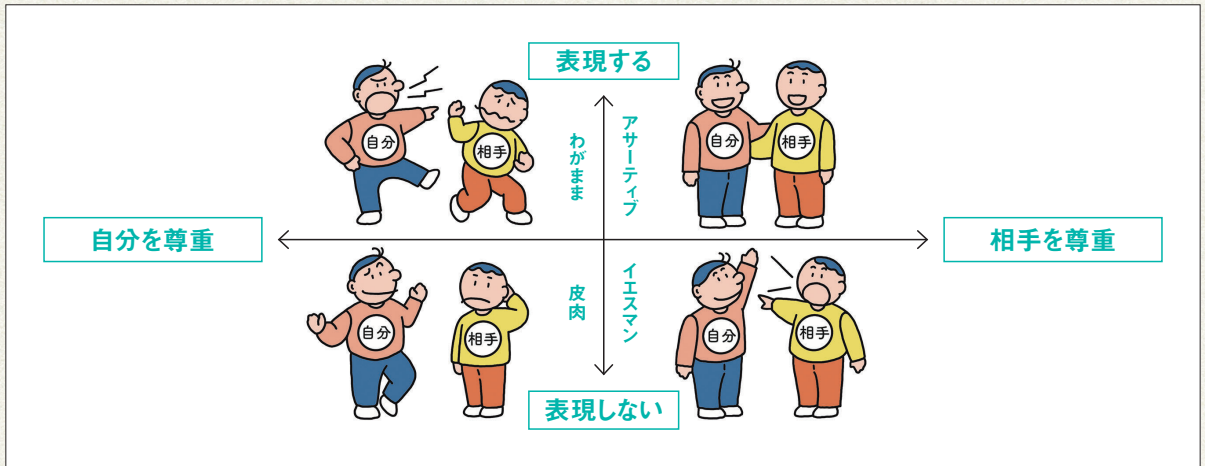


出所／厚生労働省「令和4年雇用動向調査結果の概況」(2023年8月)の「転職・入職者が前職を辞めた理由別割合」より、個人的理由の「20～24歳」のデータを抜粋して編集部が作成

介されている。ワークス研究所では、この状況を「ゆるい職場」と名付け、若手の成長機会が損なわれているのではないかと警鐘を鳴らす。上司や先輩が優しくなっただけでは、コミュニケーションに関する問題は解消されない。「相手の気持ちを理解できない／しない」という意味でのコミュニケーションの壁は依然として存在している。

自分も相手も尊重する「アサーション」という考え方

図2 代表的なコミュニケーションのタイプ



● 人の自己表現には3つのタイプがあり、一般に攻撃的、自己犠牲タイプが多い

そこで注目されるのが、自分も相手も尊重するコミュニケーションである「アサーション」だ。日本におけるアサーション教育・研究の第一人者であり、日本アサーション協会の代表を務める臨床心理学者の平木典子氏は、若者が感じるコミュニケーションの壁についてこう分析する。

「高校・大学を卒業して社会に出た若い人たちは、それまでの同一年齢で価値観も似通った集団から、世代も価値観も異なる多様な人たちが集まる環境に飛び込むことになります。その違いへの戸惑いは誰にでもあること。決して自分一人だけの問題ではないと考えることがまず大切です。そのうえで、わからないことについてはわからないと素直に聞けること。ここにアサーションという考え方が大きく関わってきます」

アサーションとは、前述のように自分も他者も尊重するコミュニケーションのこと。例えば、「相手の気分を害さないように言いたいことを言わない」というスタンスは、相手を尊重しているが、自分を尊重していない。また、一方的な自己主張の押し付けは、当然ながら相手を尊重していない。図2の4象限に示したように、自分と相手の尊重のバランスが崩れると、「わがまま」「皮肉」「イエスマン」に陥ってしまう。

では、これらに対してアサーションにはどのような特徴があるのだろうか。

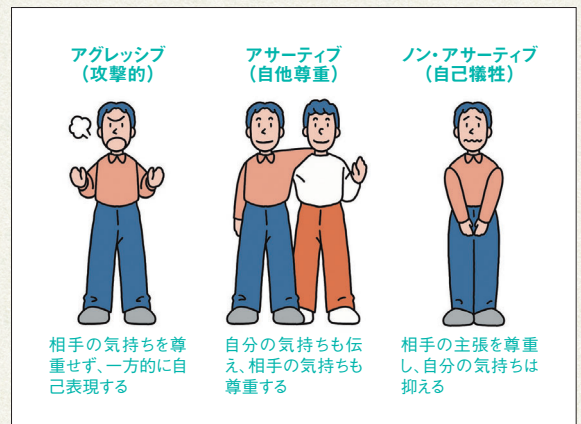
「わかりやすく言えば、アサーションとは『私はこう思うけど、あなたはどう思う?』というコミュニケーションのことです。自分にとっての正解が相手にとっても正解であるかどうかはわかりませ

ん。だから、アサーションによって協働して正解を探っていくことが必要なんです。言葉の意味もそうですね。自分がある思いを込めて発した言葉や句も相手は違う意味にとらえているかもしれません。だから、会話を重ねるなかで、協働して言葉の意味を生成していくことが大切なんです」

では、なぜ多くの職場でこのようなアサーティブなコミュニケーションが自然と生まれにくいのだろうか。

平木氏は人の自己表現の方法には、以下の3つのタイプがあると解説する(図3)。①自分の主張ばかりで他人を尊重しないアグレッシブ(攻撃的)タイプ、②他人の主張を優先して自分の思いを主張しないノン・アサーティブ(自己犠牲)タイプ、③自分も他人も尊重するアサーティブタイプだ。このうち、一般的には①②が多いため、放っておくと、自尊尊重のバランスが崩れたコミュニケーションが起りやすくなる。

図3 自己表現の3つのタイプ



「アサーション」は進路選択のキーワードでもある

高校生でもDESC法を使って アサーティブな会話を日々実践できる

「特に職場におけるコミュニケーションは課題達成的になりがちです。例えば、売上げを伸ばすという課題達成を最優先にして、その結果、アグレッシブな自己表現で部下に苦痛を与えている上司は少なくありません。しかし、ものごとを達成するためのコミュニケーションには、課題達成的な機能と同時に、人間関係を維持するための機能の両方があります。人間関係を維持することをおろそかにしては、集団全体のパフォーマンスも下がりますし、課題達成も遠のいてしまう。だから、このコミュニケーションのバランスをとることが必要なんです」

だからこそ、アサーションをトレーニングによって身につけることが大切になる。その基本になるのがDESC法というコミュニケーション方法。図4に示したように、「客観的に事実を伝える→自分の気持ちを表現する→提案・お願いをする→選択肢を用意する」という4ステップを意識するというものだ。

自分の気持ちを表現することがアサーションにとって最も大切であることは既に述べた通りだが、その前にまず事実ベースで状況を共有することがDESC法のポイントの一つ。また、提案に対して相手がYESなのかNOなのか、両方の反応を想定して選択肢を用意しておくこともポイントになる。

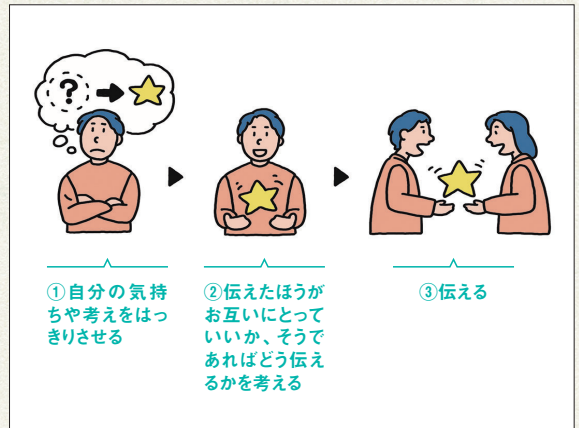
「『言って見る』と私はよく言うのですが、提案したら相手の反応をよく見て、それに対応した会話をするのが大切です」

DESC法は高校生でも実践することができる。例えばグループワークのディスカッションなどで試してみるといいだろう。気持ちを伝える前に事実を共有するとコミュニケーションがどう変わるのか、相手の反応を見て選択肢を用意しておくことと議論がどれ

図4 DESC法の4ステップ



図5 アサーションの順序



だけスムーズになるか実感できるだろう。

ここで、アサーションを実践するうえで大切な4つの原則について触れておきたい。平木氏が挙げるのは「誠実」「率直」「対等」「自己責任」というキーワードだ。

「例えば、相手の言動で怒りを感じたときも、その直前には、それを言われたときに感じた『がっかりした』『悲しい』などの気持ちがあるでしょう。その感情に『誠実』になり、それをありのままに『率直』に伝えることが大切ということです。また、肩書き、年齢は違って、人間として相手は上でも下でもない対等な存在だと認識することもアサーションの重要な柱です。そのうえで、結果に対して自分で責任をもつこと。『上司がこう言ったから』と他責で発言・行動をするのではなく、『自分はどう思うのか』を軸に表現していくことが大切です」

アサーションは高校生にとって大学選びや大学生生活のプランニングをするうえでも重要なキーワードにもなるだろう。

大学には高校以上に多様な人たちが集まり、授業やサークルでの社会活動、留学、インターンシップなど、学外の多様な人たちと交流するチャンスも増える。その意味では、留学生、文系、理系などさまざまなタイプの学生が集まり、社会活動の支援にも力を入れている大学に進学し、違いを乗り越えるコミュニケーションを数多く重ねることが、社会に出た後にも役立つコミュニケーション力を養うことになる。

「アサーティブなコミュニケーションが実践されている環境では、相手を理解したいという気持ちが強くなり、『人から学ぶ』ことも多くなります。その意味で、アサーションは人の成長にも大きく関わってくるテーマです」

アサーションの視点から、自分の成長や大学選びを考えることは、社会に出た後の「コミュニケーションの壁」克服にもつながる有効な方法といえるだろう。