

## SATアサーショントレーニング法

宗像恒次\*

SAT Assertion Training Method  
Tsunetsugu Munakata, PhD  
Department of Human Care Sciences  
University of Tsukuba

Currently most workers, including health professionals, tend to suffer depression due to poor workplace interpersonal relationship and lack of social skills, including stress management. These workers and professionals require assertion, negotiation and listening skills for a healthy physical and mental state. This paper refers to SAT Assertion and Negotiation Training Method and its effectiveness to boost mental health as follows : what is assertion and negotiation ? Basic postures and six tips for assertion and negotiation ; negotiation flowchart and its tasks, and how to check whether assertion was successful or not. Stress resistance was significantly enhanced based on the pre-post study of SAT Assertion Training in a sample of public officers.

### キーワード

アサーション assertion

傾聴 listening

ネゴシエーション negotiation

教育訓練法 training method

## I. 抑うつを防ぐソーシャルスキル

近年、不安や抑うつに陥る人が増え、過去5年間には15万人以上の方が自殺しており、社会環境の改善の必要とともに、ストレス耐性のある人格特性が求められるようになってきている（宗像，2000）。保健医療者の抑うつも、近年現場で深刻な問題となってきている（宗像，2003 a）。

ストレスは誰にでも起こるものだが、ストレスを蓄積しやすい人格には特性がある。不安や抑うつへの陥りやすさは、対人依存度や自己抑制度の高いストレス耐性の低いパーソナリティ特性と強く関連する（図1）。

例えば、ストレスの原因を自分以外の要因に見出しやすい依存心の強いパーソナリティを持つ人は、ストレスを蓄積しやすい。他者を変えることは難しいにもかかわらず、自分ではなく、他者を変えようとし続けることで、ストレスが蓄積しやすくなる。他方、自分にストレスの原因を見出せると、問題解決の方法に気づき、行動によって状況を変えることもできることでストレスは軽減

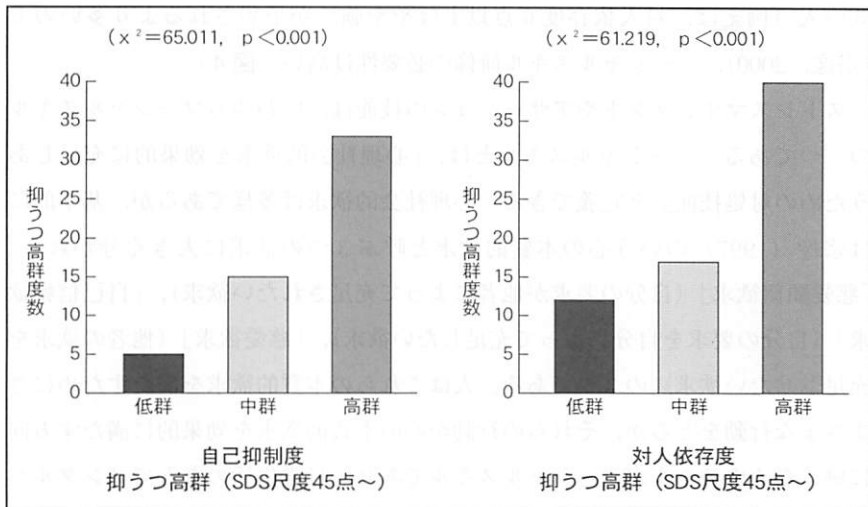


図1 自己抑制度（イイコ度）、対人依存度と抑うつ高群との関連（N=348）

する。

また周りに認めてもらうとか、周りを認めようと自分の気持ちや感情を抑えがちな自己抑制度の高い人も、自分の要求充足を抑えがちなのでストレスを蓄積しやすく、不安や抑うつへ陥りやすい（図2）。対人依存度や自己抑制度の高い人は、そのような自分に自己嫌悪を持ちやすく自己価値感を低下させ、自分自身への自信の低下から不安や抑うつになりやすくなるからである（図2）（Munakata, 2000）。

その一方で、家族や職場に好意を持てる人がいるなど、支援認知を得やすい環境があれば自己価値感が高まり、ストレスは減り、不安へ陥ることも少なくなる（図2）。

従って対人依存度や自己抑制度を低下させることができれば、ストレス耐性は高くなる。実際に、地方公務員を対象に行ったストレスマネジメント研修とアサーション研修が対人依存度と自己抑制度と情緒的支援認知を改善し（図3-1, 2）、特性不安（STAI）も低下するという結果が得られている（宗像, 2003b）。

保健医療者は、一般に基礎教育も含め組織管理された教育歴が長く、またいわゆる共依存者が多いために、対人依存度や自己抑制度の高くストレス耐性の低い人（例えば、対人依存度6点以上はやや強）が予想されるより多いので（宗像, 2000）、ソーシャルスキル研修の必要性は高い（図4）。

ストレスマネジメントやアサーションの技能は、いわゆるソーシャルスキルの一つである。ソーシャルスキルとは、「心理社会的欲求を効果的に充足しあうための対処技能」と定義できる。心理社会的欲求は多様であるが、基本的には宗像（1997）のいう心の本質的欲求と呼ぶ3つの欲求に大きく分かれる。「慈愛願望欲求」（自分の要求が他者によって充足されたい欲求）、「自己信頼欲求」（自分の要求を自分によって充足したい欲求）、「慈愛欲求」（他者の欲求を充足させたい欲求）の3つである。人はこれらの本質的欲求を満たすためにさまざまな行動をとるが、それらの行動が心の本質的欲求を効果的に満たす方向に働くためのスキルがソーシャルスキルであり、日常生活のなかでメンタルヘルスを保つために必要なスキルと言える。

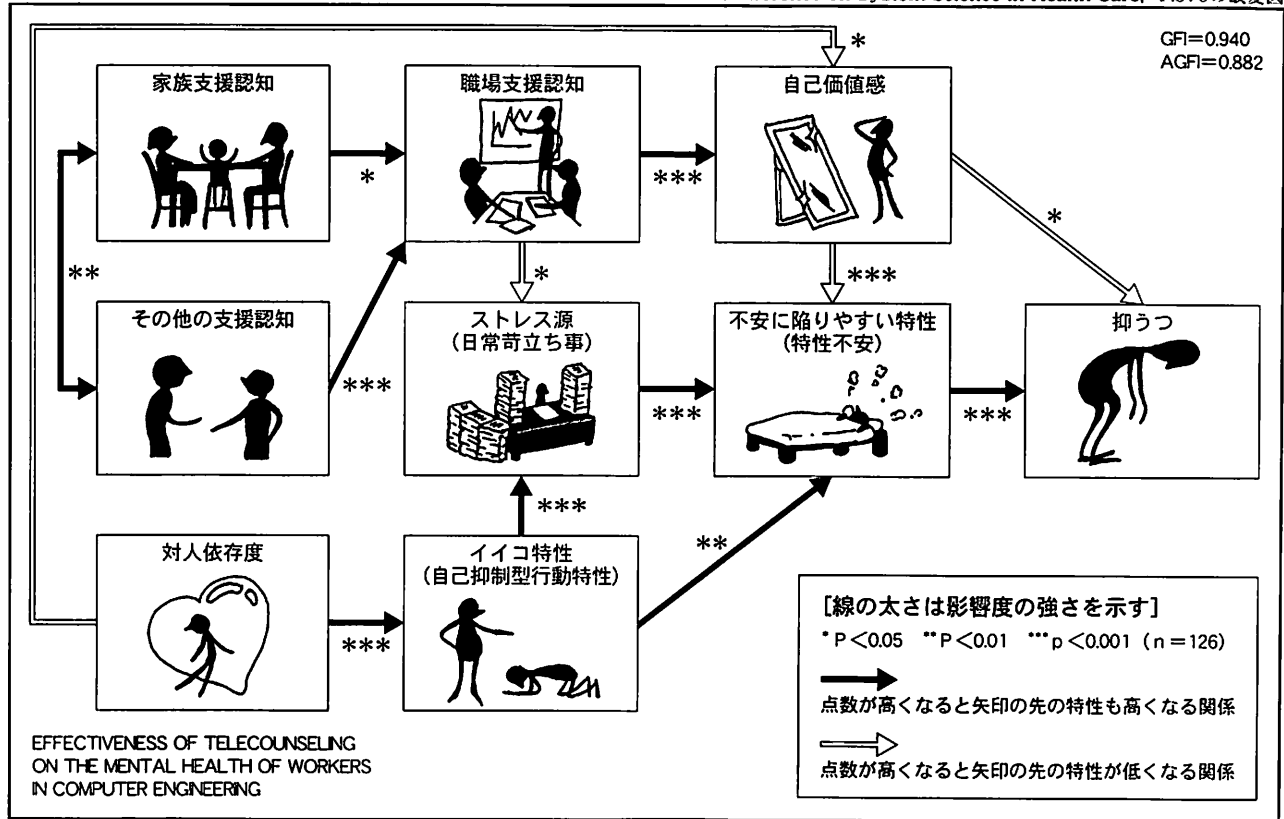


図2 抑うつ・不安の発生に関するパスモデル図

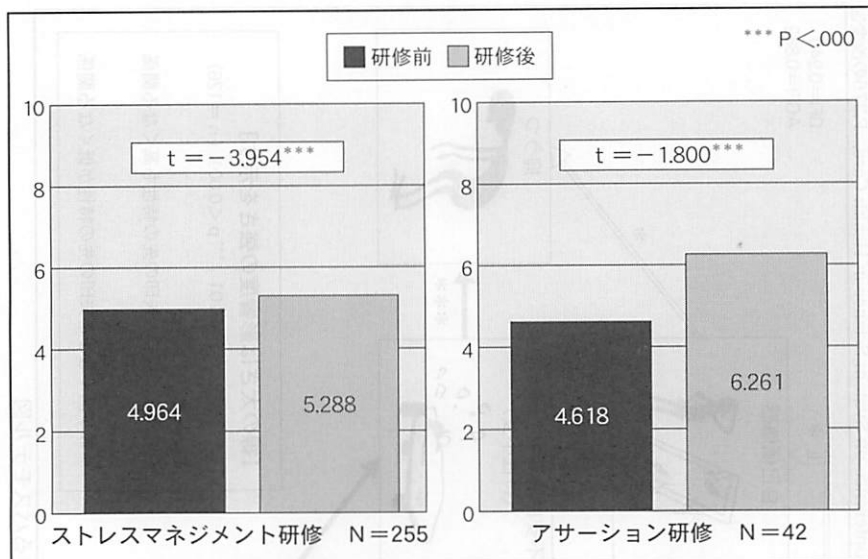


図3-1 研修前後の情緒的支援認知・職場から (宗像恒次, 小森まり子)

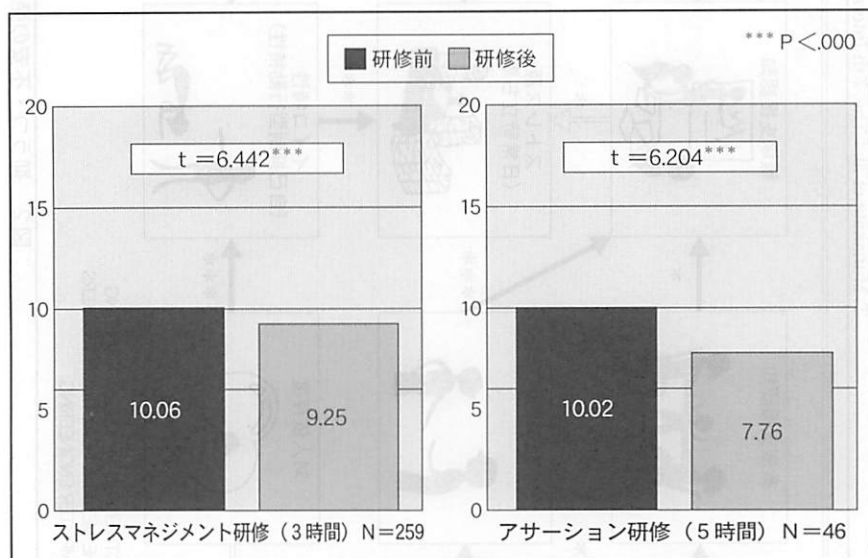


図3-2 研修前後のパーソナリティ変容 自己抑制制度 (宗像恒次, 小森まり子)

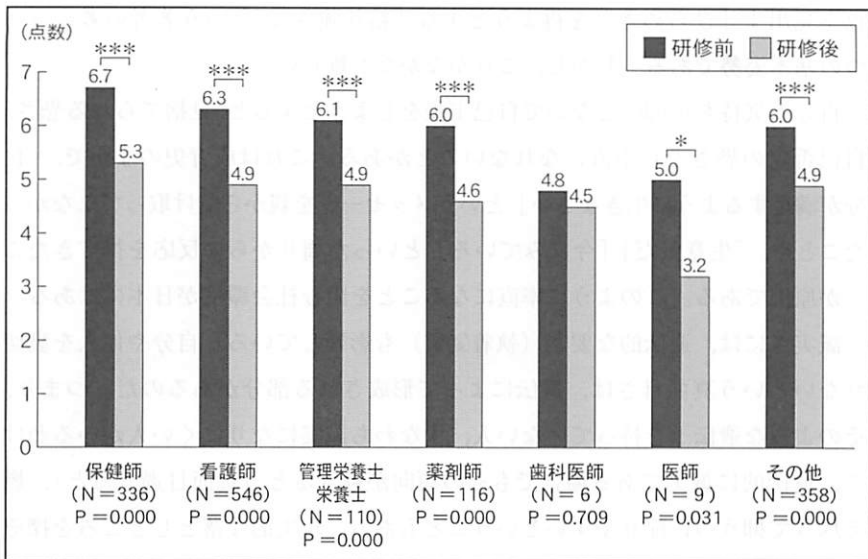


図4 ヘルスカウンセリング研修 (SAT Basic) 前後の対人依存度の変化 (職種別)

本稿ではアサーションスキルの中でも、特にアサーションスキルやネゴシエーションスキルを身につけるための教育法について紹介する。また、その技能の方法や教育訓練法は、著者の開発になる構造化された方法や構造化されたひらめき (Structured Association Technique) を活用しているので、SATアサーション法とSATネゴシエーション法と呼ばれる。

## II. アサーションの基本姿勢

アサーションとは、沈黙や受け身ではなく、攻撃 (慫慂無礼のような隠れた攻撃も含む) でもない、その中間に位置する態度である。沈黙や受け身であっても、攻撃であっても、人間関係は壊れてしまう。その中間の態度での上手な自己主張が人間関係を円滑にし、個々のメンタルヘルスを保つことになる。

そこで必要となるのが、①本当の気持ちを抑圧しないで上手に伝える「率直さ」、②お互いの感情を大切にし、対応する「誠実さ」、③引かないで現実的一

致を見出す「ひらめき」を得ようとする「粘り強さ」、という著者の考える3つの基本姿勢である。しかし、これがなかなか難しい。

自分の気持ちを抑圧しないで自己主張をしようとする、見捨てられる恐さ、自己否定の恐さから率直になれないことがある。これは成育史のなかで、「自分が満足するように生きなさい」というメッセージを親から受け取ってこなかったことや、「生意気だ」「今にみている」といった周りからの反応を得てきたことが原因である。このように率直になることを阻む社会環境が日本にはある。

誠実さには、遺伝的な要素（執着気質）も影響している。自分や他人を裏切れないという真面目さは、遺伝によって形成される部分があるのだ。つまり、そのような遺伝子を持っていない人、すなわち誠実になりにくい人があるわけで、遺伝的に誠実である場合でもその傾向が過ぎると（真面目過ぎると）、燃え尽きて抑うつに陥りやすいということもある。現実的な落としどころを探そうとしても、「ひらめき」の裏づけがなければうまくいかず大抵はあきらめて自分を抑えるか、他者を支配、操縦しようとしてしまうことになる。

このように3つの基本姿勢を示されても、それをすぐ実行に移すことは簡単なことではない。基本姿勢を阻害する要因をふまえた対応が必要となる。そこで基本姿勢を保つために、さらに具体的な6つのアドバイスがある。

### Ⅲ. アサーションの6つのアドバイス

アサーションの6つのアドバイスを表1に示す。これまでは指摘がなかったことであるが、アサーションスキルにおいて、自分のなかにどのような気持ちや感情が起こっているのかを自覚することは大切なことであり、特に「自分は相手に認められたいのか」「自分は自分を信じたいのか」を知っておくことがポイントとなる。相手に認められるために言うのではアサーションにならない。多くの場合は相手に認められるために言っているものであるが、自分を信じるために言う、言うことで自分が満足する、言うことで人を愛することができるということが、アサーションの条件となる。

表1 アサーションの6つのアドバイス (宗像恒次, 小森まり子)

1. 自分の中にどのような気持ちや感情が起こっているか自覚する。相手に認められるために言うのではなく、自分を信じるために言う。言うことで、自分自身が満足するために、あるいは相手を愛するために言う。
2. 相手がどういう気持ちや思いがあるかを繰り返し、確認する。
3. 相手の要求に関心(聞きたい, 楽しみ)を持ち、相手の気持ちに答える。
4. 言うときに、主語はつねに“I”にし、「私」表現にする。  
(凡例) 私は〇〇である、したい、して欲しい、であると嬉しい。決して、“YOU”を主語にする「あなた」表現にしない。
5. 感情的な表現ではなく、感情中立的な言い方で、相手を認め尊重するように言う。
6. 相手を尊重する態度で接するには  
相手をよく観察し、相手に言語的・非言語的メッセージに対応する。
  - ・話のテンポ
  - ・身体姿勢
  - ・ジェスチャー
  - ・表情を合わせる

例えば、試験前なのに勉強しないでテレビを見ている子どもに対して、親が「テレビなんか見てないで勉強しなさい」と言うと、子どもから「うざい」という反応が示される場合がある。子どもにしてみれば、「勉強しなくてはならないことはわかっている」「あと10分くらいテレビを見たらしようと思っていた」ということなのだが、親にしてみれば、「うざい」と言われれば「それが親に対して言う言葉か」ということになってしまう。親の方には「試験前にはテレビを我慢して勉強すべき」「親の言うことは素直に聞くべき」という思いがあり、それを子どもから否定されたように感じてしまう。

これでは、結局は子どもに認められるために言っているということになり、アサーティブではない。また、「うざい」と言われて自分を抑えてあきらめてしまうのもよくない。



「うざい」と言われることで、「ああ、本人はわかっているのだな」とか、「言われることは不快でしょうが、親としての立場もあるから言っておくよ」と引き下がればよいのだ。

無自覚であれ、相手に自分の言ったことに従った行動をとってもらい、自分を認めてもらうと感ずるところまで相手に要求するのはアサーティブではない。自分の言いたいことは言って、どうするかを判断するのは相手の方というスタンスに立てることが、アサーティブである。

またアサーションには自分の気持ちのみならず、相手の気持ちへの気づきや確認が大切となる。要は相手の気持ちや要求を聴けばよいのだが、この「聴くこと」や「確認する」ということがなかなか難しい。大抵は自分の評価や判断をしながら話を聴いてしまっており、それでは相手の気持ちを確認することはできない。

まずは相手の話を聴く時には自分のなかに起こるさまざまな気持ち（意見、追体験、批判、弁解、比較、否定、好奇心…）を脇に置いて、相手の話のテンポ、身体姿勢、ジェスチャー、表情などを観察して、自分もそれに合わせた態度で聴くことである。それによって自然に相手を認め、尊重する態度になる。さらに相手の話をまずは肯定的にとらえ、「相手の話を聴くことへの関心」を意識的に持つことで、「ああ、だからそういう気持ちになっているのだな」と、初めて相手の気持ちを確認できるようになる。

次に相手に主張する場合であるが、「相手に認められるために言うのではなく、自分を信じるために言う」ことについて先に述べた。それに加えて、主語を“You（あなた）”表現ではなく、“I（私）”表現にして言うことや、感情的な表現ではなく感情中立的な言い方をすることがポイントとなる。相手の話を聴く時と、相手を認め、尊重する態度がここでも必要なことは言うまでもない。

“I（私）”を主語にする「私は～だ」という言い方には「あなたはどうか？」というメッセージが含まれており、そのことは相手を尊重する態度につながる。「あなた～」と“You（あなた）”を主語にした言い方は、意見や批判になりがちで、相手を傷つけやすい。

#### IV. ひらめきを信じて粘り強く

さて、ここでアサーションの3原則を振り返っていただきたい。①本当の気持ちを抑圧しないで上手に伝える「率直さ」、②お互いの感情を大切にし、対応する「誠実さ」、③引かないで現実的一致を見出す「ひらめき」を得ようとする「粘り強さ」、3つの基本姿勢について先に述べたが、ここまで①と②についてはご理解いただけたことと思う。

しかし、①と②ができればよいかというと、そうではない。自分も相手も納得できる、現実的な一致を見出せる「ひらめき」を得るまであきらめない姿勢が求められる。それができなくて、結局どちらかが自分を抑えてしまうということも現実には少なくない。それではアサーティブとは言えない。

また、断りにくい相手から頼まれ事をした場合など、嘘をついて断ることもあるかもしれないが、それでは自分や相手にマイナスの感情を生み出しやすい。嘘をつかなくても主張するための理由は何かしらあるものである。お互いの優先順位について話し合う。あるいは、自分の考えを述べた上で「どうすればよいのでしょうか？」と逆に相手に問うのがよいであろう。

このような対応法はケースバイケースであるが、お互いが納得できる現実的な一致を導き出すのは「ひらめき」である。その「ひらめき」があることを信じて、よいアイデアが浮かぶまで3つの基本姿勢、6つのアドバイスに沿って話のキャッチボールを続けなくてはならない(表1)。

「ひらめき」を活性化させるために、研修ではディベート実習やブレインストーミング実習も併行して行うとよい。これらはアサーションの演習の前にウォーミングアップとして行うのであるが、何を言ってもよい安心な環境の中で自由に発言することで、「ひらめき」を司る右脳を活性化させて現実的一致を導きやすくするものである。演習の結果についてはお互いに認め、称え合うことも大切である。アサーションやネゴシエーションの演習では課題のシナリオ(表2)を用いて行うが、最終的に導き出されたアイデアがお互いにどの程度

表2 アサーションあるいはネゴシエーション実習課題（仕事編）

1. もともと仕事が多い上に、業務改革で業務負荷が加わっている中で、上司に「報告書が遅い」と言われた時
2. 大事な会議の出席を求められたが、こちらも大事な先約があり、欠席を伝えなければならない時
3. 上司が無駄話をしに来た時
4. 上司に期限内には到底できそうもない業務を依頼された時
5. 部下が果たさなければならない仕事を仲間に任せて休暇を取って、その結果その仕事ができ上がらなかった時
6. 先方との打ち合わせの日に、部下が資料が間に合わないと言ってきた時
7. 上司の失敗をいつも自分が後始末させられている。またその後始末の用事を頼まれた時
8. 同僚がミスしたのをカバーしてあげているのに、自分のミスを逐一報告されて足を引っ張られているとしか思えない時
9. 噂話をでっち上げられている時
10. 返事は良いが、一向に報告書ができてこない時

表3 アサーションやネゴシエーションの成否を評価する

- ①相手に関する感情（＋，±，－）
- ②自分に関する感情（＋，±，－）

満足できるものであったかをチェックし、お互いの感情が＋（プラス）になるように訓練するとよい（表3）。もし、表3で±や－ならどこを修正すればいいか話し合い、両方が＋になるようにチャレンジすることである。

図5、6はアサーションやリスニングの両者を応用して、自己と他者に満足した感情が残るよう、現実的に解決を図る上手な交渉技能（ネゴシエーションスキル）を高めるための演習課題である。ポイントは、依頼する方は相手の都合を確認し、相手に感謝し、自分を信じて意見を言い、アイデアがひらめくま

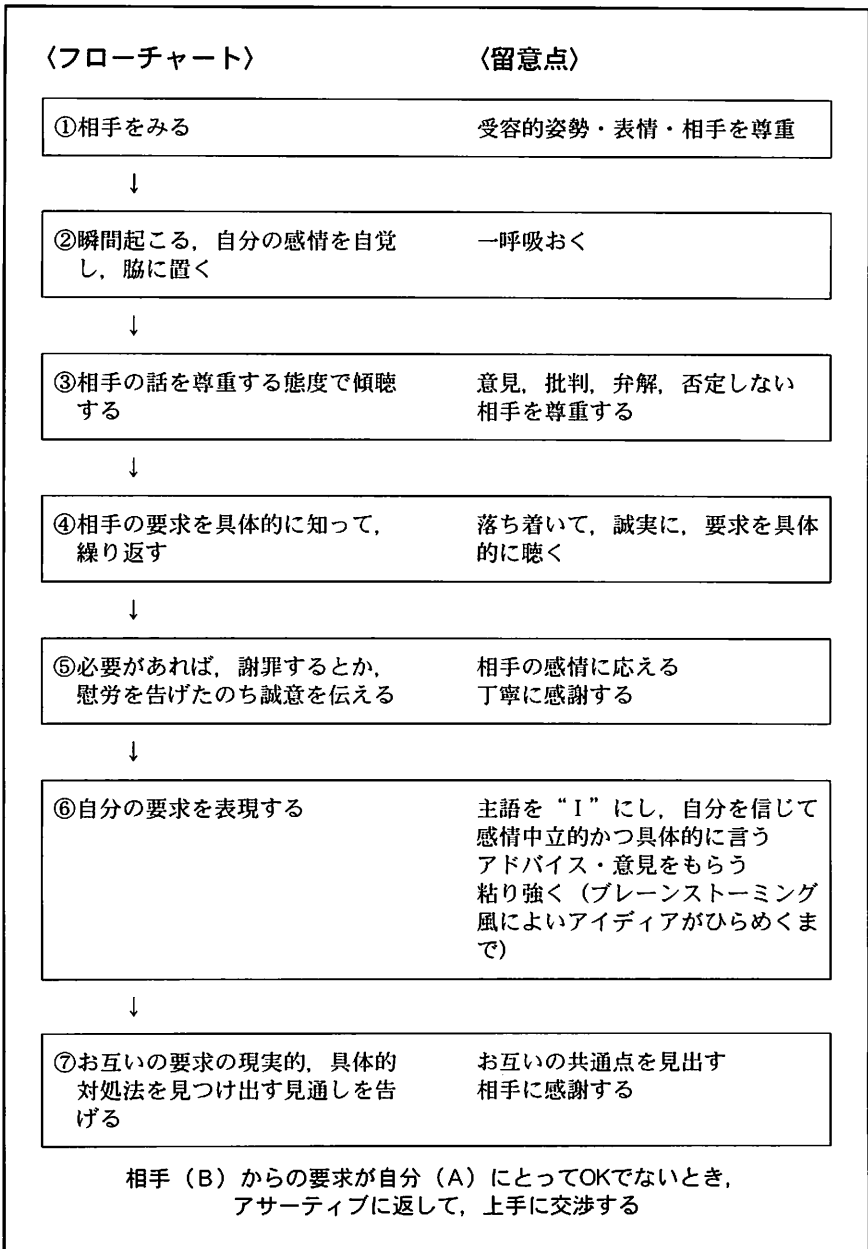


図5 ネゴシエーション演習（立場1）

〈フローチャート〉

〈留意点〉

①自分の気持ちを理解し、本当の要求を知る



②「今よろしいですか」と相手の都合を確認してから、自分の要求を具体的に言う  
(忙しい場合、趣旨を告げてアポイントをとる)

相手を尊重する  
要求を具体的に言う  
相手に感謝する



③問題があれば、その内容を聴く



④相手の考えや意見を聴く

相手を尊重する



⑤自分の考えや意見を言う

自分の気持ちを理解し、自分の本当の要求を知りながら、相手に認められようとするのではなく、自分を信じて意見を言う



⑥お互いの意見が一致するようなアイデアがひらめくまで話のキャッチボールを続ける

ブレインストーミング風にアイデアをひらめくように進める



⑦ひらめいた確認をとり、現実的調整をし、具体的方法を決める

粘り強く  
相手に感謝する

自分(A)の要求が相手(B)にとってOKでないときアサーティブに伝えて交渉する

図6 ネゴシエーション演習(立場2)

で話のキャッチボールをすることであり、依頼される方は自分の思いを脇に置いて聴き、話のポイントを繰り返し確認し、相手の感情に応じて何とかアイデアを出すように努力するが、自分の都合ははっきり主張し、いいアイデアが浮かぶように時間の制限の中で努力することである。

## V. おわりに

アサーションやネゴシエーションに限らず、コミュニケーションの技術は、演習を行わないとなかなか身につくものではないが、お互いの満足度が安定して高まるレベルになるまで訓練することで、対人依存度や自己抑制度が低下し、情緒的支援認知は改善されていく。結果として、そのことがストレス耐性強化の対策になる。

### 引用・参考文献

- 1) 宗像恒次編 (2000) : 働く人たちのストレスサバイバル. 明石書店.
- 2) 宗像恒次 (2003 a) : 対人専門職としての抑うつ. ころの看護学, 4 (1) : 7 - 13, 星和書店.
- 3) Munakata, T. (2000) : Effectiveness of telecounseling on the mental health of workers in computer engineering. Proceedings of the 7 th International Conference on Sytem Science in Health Care.
- 4) 宗像恒次 (2003 b) : 職場のメンタルヘルスを改善するアサーション研修. ヘルスカウンセリング, 5 (6) : 39 - 48.