

〈焦点3〉

## アサーションをセルフマネジメント支援に活かす

樋口倫子\* 蓮井貴子\*\* 林哲也\*

\*明海大学 \*\*東京医療保健大学

## Assertion for Self Management Support

Noriko Higuchi \* Takako Hasui \*\* Tetsuya Hayashi \*

\* Meikai University \*\* Tokyo Healthcare University

キーワード	
アサーション	assertion
対話	dialogue
セルフマネジメント支援	self management support

## I. はじめに

昨今、社会では、「多様性尊重」「脱自己抑制社会」が大きくうたわれるようになった。誰もが率直に自分の声を出し、また相手の声にも耳を傾ける姿勢がより求められている。医療の場面でも、権威主義から対等主義へと変容し、医療者は患者と対等な立場で話し合い、治療を進めるようになってきた。ふだん、私たちは言葉を使ってコミュニケーションをとる。一人ひとりが異なる存在である以上、一人ひとりの声は異なって当然ある。このような対話的なかかわりのために、アサーティブなコミュニケーションの基本をおさえておきたい。本稿では、セルフマネジメント支援におけるアサーションの姿勢とスキルについて概説したい。

## II. セルフマネジメント支援とアサーション

セルフマネジメント支援は、患者一人ひとりが主体的に病とのかかわりを見出すかかわりである。その際、専門家は、患者と対等に対話的に治療同盟を築くことを大切にしている<sup>1)</sup>。また患者自身が「生きるに値する人生」を実現するためにも、自己報酬型の自己表現の獲得は欠かせない。

アサーションとは、「自他を尊重する率直な自己表現」<sup>2)</sup>と定義され、自他共に満足感の得られる自

己報酬型のコミュニケーション法である。アサーションは、行動療法の一つの技法として開発されたものである<sup>3)</sup>。日本では、平木が1980年代に研修会を開催して以来、アサーションは広く知られるようになった。アサーションは、スキルではなくお互いを尊重し認め合う態度である。人は、3つの心の本質的欲求（自分を信じ、他者を認め、他者から認められる）が満たされるかかわりを求める<sup>4)</sup>。アサーションは、この3つの心の本質的欲求を満たすようにかかわるとよい。すなわち、①相手の言い分をそのままに受け止めることで相手を充足し、②自分を信じて、誠実に伝え、③お互いが満足できる現実的な一致点を見出せ、いい時間を共有できたことにお互いに感謝し合うことである<sup>5)</sup>。

医療従事者にとってのアサーションの習得は、相互理解が促され互いに納得し合い、発展的で創造力のあるチームの醸成にとって欠かせない。それは、良質な医療やケアの提供にもつながるからである。これまで数多くの看護師のアサーションプログラムの検証から、トレーニング効果が示されている<sup>6) 7)</sup>。基本的な理論と演習によって、アサーションはある程度修得が可能であると考えられる。また、アサーションの習得と依存症の可能性とは逆相関するという報告<sup>8)</sup>もあり、アサーションの習得は患者のセ

ルフマネジメント能力の向上にもつながる。

### Ⅲ. 3つの自己表現 (表1)

臨床場面や実生活において、価値観や好みまたは立場の違いから、相手と意見が合わない場面に遭遇することは珍しくはない。コミュニケーションの取り方は3つに大別される。まず周りと自分の意見が異なるときに、自分の意見を率直に発言しないノン・アサーティブタイプ (非主張型・受け身型) と、強く言いすぎてしまうアグレッシブタイプ (攻撃型) の2つがある。ノン・アサーティブタイプは、自分の意見を述べられず思い通りにいかない、あるいは

依頼事を断れず自己犠牲的に引き受けざるを得ないことから、結果として疲弊しやすい。また、リーダーシップを発揮する場面では、周りに明確な指示ができないためチームが上手く機能せず、業務の遂行が困難になる。遠慮して発言をためらうことは、自分の要求が通らずストレスが溜まるばかりではなく、自分の気持ちを察してくれない相手に対しても不満や怒りを募らせていくことにもなる。逆に、アグレッシブタイプは、語気の強い口調や大きい声、威圧的な態度から相手に要求を強いるため、まわりの人を混乱させ、あるいは傷つけたりすることがある。アグレッシブタイプは、自分の欲求を充たそうとして、

表1 3つの自己表現の特徴

	自己報酬追求型表現	他者報酬追求型表現	
優先させる本質的こころの欲求	自己信頼欲求と慈愛欲求 (自分を信じたい・相手を大切にしたいなど)	慈愛願望欲求 (自分の思いどおりであって欲しい・わかって欲しいなど)	
自己表現のタイプ	アサーティブ	アグレッシブ (攻撃・隠れた攻撃型)	ノン・アサーティブ (沈黙・非主張型)
定義	自他を尊重して、率直に自己表現する。	相手よりも、自分の権利や要求を優先し、不適切な主張をする。	相手の権利を尊重し、自分の意見や信念を表現しない。
コミュニケーションの特徴	ダイアログ 相互的に交流する。 意思決定には、双方の意見が尊重される。	モノログ 一方的に伝える。 意思決定には、自分の意見のみが尊重される。	モノログ 意見せずに聞く。 意思決定には、相手の意見のみが尊重される。
態度	穏やかで温かい 沉着冷静・誠実 穏やかに、適度な大きさの声で伝える。	攻撃的・威圧的 (腕組みする・凝視する・軽蔑する) 自分の主張が最も正しい・優れていると考える。 大きな声で伝える。	受け身・自己犠牲的 (おどおど・沈黙・遠慮する) 自分の考えには価値がない、あるいは人から嫌われるかもしれないと考えている。 小さく、弱弱しい声で伝える。
聴き方	どのような状況でも相手の言い分を、共感的に受容しながら聞く。	都合が悪くなると、話の途中で口をはさむ。 あるいは聞かない。	聞いているようだが、都合の悪い部分は、心の壁をつくり、思い込みや妄想を持って聞いている。
伝え方	わかってもらうことよりも、自分の思いを率直に表現する。相手を尊重しつつも、対話的に伝える。「私はこう思う」という表現で伝えた上で、「あなたはどうか?」「都合はどうか?」と相手に発言を促す。	自分の意見や思いを、わかってもらうために伝える。そのため、一方的に、感情的に伝えたり、威圧的になってしまうことがある。 「私は」表現のみ。	相手の顔色をうかがい、遠慮がちに発言したり、言葉尻をにごしたりする。あるいは、周りが察して、代わりに発言してくれることを待つ。 「どうでもいいことですが…」や「間違っているかもしれませんが」が口癖になっている。
人間関係とレジリエンス	良好な相互支援関係が構築でき、組織のレジリエンスは向上する。 問題解決のための協力的で率直な意見が出しあえる。	怒りや恐怖が相手に伝わり、安心・安全な関係が形成されにくく、人間関係が悪化する。 相手をコントロールしようとして、緊張状態が続き、組織全体としてのレジリエンスは低下する。	持っている考えや方針が伝わらない。自己犠牲の上に成り立っている関係になる。 表面的に良好な関係に見えても、信頼関係は深まらない。 本音で語ることが制限されるため、レジリエンスは低下する。

- 1) 自分の正直な気持ちを捉え、自分に誠実であるために伝える
- 2) 相手の話を肯定的に受け止めて聴き、繰り返す
- 3) 相手の気持ちには応えるように伝える
- 4) 「私は」を主語にした自己報酬型表現で、言うだけ言うしてみる
- 5) 感情的にならずに、率直に穏やかに丁寧に伝える

図1 アサーションの5つのコツ  
(文献4を基に、樋口一部追加改変)

力任せに相手をコントロールしようとする。たとえ、強いリーダーシップが発揮されているようにみえても、まわりの人の不満が募ると関係性の悪化から、脆弱な組織となる。

3つ目は、相手の話を丁寧に聞き、その上で穏やかに率直に伝えられ、状況に応じて柔軟に考えを変えていく、アサーティブタイプ（穏やかに主張型）である。率直に考えや思いを言明すると、一時的には両者に対立や溝が生じることがあるが、相手との直面化を避けずに粘り強くすすめると、互いに解決策をみいだしていくことが可能となる。

3種類の表現型は、時と場合、あるいは相手によっても異なるが、できるかぎりアサーティブな表現型になるとよい。

#### IV. アサーションの5原則

##### 1) 自分の正直な気持ちを捉え、自分に誠実であるために伝える

意見が言えない、会話が續かないという場合、自分の本当の思いや言いたいことがわかっていないことが、その要因の一つとして考えられる。自分の中にどのような気持ちや感情があるかを明確にする作業が、アサーティブなコミュニケーションの一步となる。自分の正直な気持ち（ネガティブな気持ちでも）を自分自身が否定しないことは、自分の気持ちに誠実なのである。そして、自分を偽らない姿勢は、相手に対する誠実さでもある。批判されることに必要以上に過敏にならず、自分の気持ちに誠実であるように、自分に満足するように伝えるとよい。

自分の気持ちや要求を表現した結果、自分の期待とは異なる反応を相手が返す場合もありうる。しかし、相手がどう受け取りどう反応するかは、相手の権利であり相手の領域である。その反応によって、

表現をした自分を責める必要はない。

##### 2) 相手の話を肯定的に受け止めて聴き、繰り返す

自分と相手は、対等な立場である。そのため、伝えるだけではなく、相手の言い分を丁寧に「聴く」ことを大切にしたい。相手が話している途中で、相手の話をさえぎって、話の腰を折ったりせず、また、話の内容から、評価的な見方をして批判したりせず、相手の話を集中して聞くことである。何か言いたくなる時には、自分の気持ちを自覚して、それを脇に置き心を真っ白にして、相手に寄り添って聞くとよい。話の事柄的な内容以外にも、気持ちを聴くということに焦点を合わせ、「自分が聞かせてもらった内容はこうでした」というように、相手に伝えるイメージである。受け取ったことを言葉に出して伝えることによって、相手は自分の発言が受容され理解されていることが実感できます。相手の話の腰を折らず、相手の言わんとすることや気持ち、思いを受け止めることに集中して、しっかり耳を傾け、相手に関心を持つことで、相手の発言の意図を理解することが可能となる。

##### 3) 相手の気持ちには応えるように伝える

相手の話を、まずは肯定的に捉えて、相手の話への関心を意識的に持つと、相手の気持ちができるようになる。相手があなたに信頼を寄せ相談する場面があるとしたら。その際に自分の都合だけで、「そういわれても、忙しくて無理です。」と跳ね返さず、あなたを信用して依頼してきた相手の気持ちを、まずは受け止めることを忘れてはいけない。「自分に、依頼してもらえたことに心から感謝しています。とても、うれしいです。」と相手への感謝を伝え、その依頼事を引き受けられない理由を添えて断るとよ

い。依頼を納得せずに引き受けることは、自分にも相手に対しても、不誠実な態度となる。依頼ごとを断っても、相手の気持ちに伝えることができれば関係性にひびが入ることはない。

#### 4) 「私は」を主語にした自己報酬型表現で、言うだけ言ってみる (図2)

「私は」を主語にして、本当の気持ちや要求を、率直に表現することである。相手から承認を得ることよりも、自分を信じるために言うことがコツである。コミュニケーションは自己完結することはできない。こちらが、伝えたことを聞き入れてもらえるかどうか、それを決めるのは相手である。意思決定は、相手の権利でもある。わかってもらうことを優先するのではなく、言わなかったことを悔いないように (自分を裏切らないように) 伝えるという意識を持つことが大切である。また、要求の内容は明確に具体的に、相手にわかりやすく、伝達するとよい。

#### 5) 感情的にならずに、率直に穏やかに丁寧に伝える

言えない、言いすぎるところには、強い感情反応が生じている。心に余裕がないとなかなかアサーティブになることができない。穏やかに伝えるために、深呼吸をして、穏やかな自分を取り戻す習慣を身に着けるとよい。こだわる人は「まあいいか」、パニックになる人は「なんとかなる」、衝動的な人は「ちょっと待とう」という心の声を活用するとよい。

- 私は、〇〇と考えています
- 私は、〇〇と思います
- 私は、〇〇して欲しい
- 私は、〇〇だと嬉しい
- 私は、〇〇してもらえると助かります
- 私の意見としては、〇〇です。

\*主語は常に「私は」にして、はっきりと丁寧に、具体的に表現する。「私は〇〇と思うけど、あなたはどうか?」と、必ず相手の意見を聴く。

図2 「私は」を主語にした表現

その上で、相手の気持ちを尊重し穏やかに丁寧に率直に粘り強く伝える。その結果、相手は自分との一体感を感じ、親しみや信頼感を抱くようになる。そのためには、お互いが対等な関係であることを意識するとよい。そのためには、お互いが対等な関係であることを意識するとよい。アサーションは、単なるテクニックではない。話す時間を十分にとったり、話が聞ける十分な心の余裕を持つなど、相手とよい関係になるためのこころがけが必要である。また、よい話し合いが持てたことや相手と互いの現実的な意見がまとまったことに対して、「おかげさまで、上手いきそうです。」「これからが楽しみです。ありがとうございます。」と、感謝を言葉に出すことを心がけたい。

#### V. アサーションのトレーニング (図3)

ワークショップでは、図3のように3名1組になり体験学習を実施した。看護師役は、患者役に、生活習慣について考えてほしいことをアサーティブに伝える。この時、患者役には少々抵抗をしてもらう。普段であればアサーティブに伝えられていても、患者役からの抵抗にあうと、途端にノンアサーティブやアグレッシブになり、うまく伝えられなくなってくる。

ワークショップの振り返りでは、患者役やオブザーバーからフィードバックをもらうことができる。スモールグループで、どのような表現方法があるかをメンバーと話し合いながら学んでいく。アサーティブの基本原則はあるにせよ、感じ方や捉え方は人それぞれである。そのため、他者からのフィードバックで、受け止め方の違いを目の前に並べて観察し合う対話が、アサーション習得には有効である。

#### VI. 対話的なコミュニケーションとしてのアサーション

心理的安全性のある関係が構築されると、参加者は、焦り、不満、絶望などのネガティブな感情から解放され、話し合いは穏やかに進行する。伝える際に、心に余白があるとユーモアも活用でき場の雰囲気気が和む。和やかで安心した雰囲気の中で、率直に正直に伝えるとひらめきが生じ、新しいアイデア

### 0.3人組になる。患者役、看護師役、オブザーバーの役割を決定する。

#### 1.以下の事例に対して、看護師として患者さんにアサーティブに伝えてみましょう（5分）。

\*相手役の方は、すぐに説得に応じず、抵抗してみてください。

狭心症で入院をしている鈴木さん（42歳男性）。仕事はトラックの運転手をしている。小学生の子供が1人とパートをしている妻がいる。働き盛りの鈴木さんは、熱心に仕事をこなし食事はコンビニ弁当で喫煙習慣がある。運動するのは苦手。退院の日が近づいているが、タバコだけはストレス解消なのでやめたくない。今回の入院で懲りたから、節度をもって吸うようにすると誓っている。タバコを吸えるのがとても楽しみだとも言っている。

再発予防には、禁煙が必要だと考えている看護師として、退院後の生活習慣の改善（特に禁煙のこと）について、どのように伝えますか？

#### 2.振り返り（10分）

##### 1) 自己チェック

- ① 言いたいことを、穏やかに率直に言えましたか。 はい いいえ
- ② 相手を尊重して言えましたか。 はい いいえ
- ③ わかってもらうことにこだわりはありませんでしたか。 はい いいえ
- ④ 抵抗にあって、アサーティブな対応が難しくなるのは、どのような場面でしたか？  
その時、どのような心の動きがありましたか？

##### 2) 患者役からフィードバック（患者役の手元に、以下のように質問してフィードバックをもらう。）

- ① 今、どのような気持ちですか。
- ② 私（伝える側）の気持ちは伝わりましたか。
- ③ 今の伝え方（内容や言い方）を聞いて、私（伝える側）に対してどのような印象を持ちましたか。
- ④ 私（伝える側）の良かった点や気づいた点について教えてください。

##### 3) フィードバック

オブザーバーから感想やフィードバックをもらいましょう。

##### 4) 全員で改善案を考える

フィードバックを基にさらにアサーティブにするために、どうすればよいかを考えましょう。

### 3.役割を変え、メンバーが全員実施し終わったら全体で振り返る(10分)

図3 対話で学ぶアサーション・トレーニング

が創発されやすい。問題が生じた際には、一人で抱えず自分の意見を伝えた後に、「どうしましょうか?」「いかがでしょうか?」とつけ加え、共に考える協力的な態度や姿勢が必要である。

治療方針の意思決定の際に、患者が自信を持ってなかったり、発言したことでひどく批判された経験があったりすると、言葉に出そうと決断しても、体に緊張感が走り、だんだん心臓がバクバクしてきて、声に出すことを困難になる。あるいは、発言することに対して過剰に反応し、語気が荒くなったり、感情的になりすぎて内容が伝わらなくなる。発言する側にも受け止める側にも、落ち着いてよく聴くという工夫が必要になる。

アサーティブには、受け身や沈黙による消極的なノンアサーションと、言い過ぎてしまうアグレッシ

ブとは異なる心的な構えがある。言わないあるいは言い過ぎと言うのは、承認欲求を充たすことが発言の源泉になっている。しかし、アサーティブはこれとは異なり、自分も相手も認める慈愛欲求が発言の源泉となるので、アサーティブなメッセージは、相手にも優しく響くが、自分の心の中にも優しく響くことになる。意見とは、単にその人自身が経験したことに基づいた判断や見解である。意見と人格とを切り分けて考える必要がある。

### VII. 互いがもつ確信の構造に着目する

しかしながら、アサーションを活用する際、相手との著しい価値観の相違が障壁となる場合がある。特にその価値観が疑義の余地なき確信（認識／行為）<sup>9)</sup>を伴うとき、いくら自他の尊重を意識したと

しても、相手の話への肯定的な受け止めや、誠実な自己表現に動揺を及ぼすこともある。そうした際には、互いの価値観に基づいた確信の構成要素を根源から考えてみることで、あるがままの自分とあるがままの相手との相互理解を、丁寧に促進させていく可能性がある。そもそも自分や相手をもつ確信は何かから構成されているのか。その確信の背景にはその人固有の「身体」「関心」「欲望」「目的」などの状況を含む志向性がある<sup>9)</sup>。言われてみれば当たり前のことかもしれないが、普段は見過ごしがちなこうした理路を、あえて意識化することは、アサーティブな関係を構築するための態勢を整える一つの技術ともいえる。自他の確信の構造を相対化することで、人々の多様性を容認する心理的な余白を生むことができる。受け止め難い価値観に遭遇した時（ハラスメントなど）、人格ではなく、構造に着目するというアプローチを知ることは、アサーティブな表現の幅を広げ、より創造的な発想を得て、相互理解を促進させる可能性をもっている。

## VIII. アサーティブへの道のり

一般的には、自己表現のタイプがアサーティブ、ノンアサーティブ、アグレッシブのどれか一つのタイプにあてはまるわけではない。人はそれぞれ相手や状況によって、自己表現のタイプを切り替えている。

筆者は、アサーションを勉強して20年以上になる。日ごろから、アサーティブであることを心がけているが、誰も味方がいないようなフォーマルな会議では黙ってしまう。一方、アグレッシブな人を前にして、アサーティブであろうと意識して「聞くこと」に徹し発言を控えていると、堪忍袋の緒が切れてアグレッシブタイプになってしまうことがある。アサーティブであることを日々心がけていても、それを続けることは難しい。全く主張できなかった筆者が、自分の意見を言えるようになったプロセスを振り返ってみると、多少きつい表現になっても言うてみるという経験を経てきたことに気づく。強く言い過ぎて関係がこじれたとしても、自分にとって大切な人との関係は修復できるという経験を経て、アサーティブに表現することを学んでいる。

ノンアサーティブの人が意見を述べるときには、次のような一言から始めると良い。「うまく言えないのですが、話してみてもいいでしょうか?」「喧嘩するつもりで言うのではありません。自分の中にモヤモヤしているので、もう少し話につきあってもらえませんか?」など、お互いが話し合いの土俵に立つために、このような一言をつけ加えることで、会話が穏やかに展開していく。もし、相手が過剰に応答する場合には、相手は不安に陥りやすいタイプと考えられる。そのような相手を尊重するためにも、相手を気遣う一言を添えることによって相手の不安を取り除くことができるだろう。

## 引用文献

- 1) 安酸史子：ナーシング・グラフィカ成人看護学セルフマネジメント 第3版，メディカ出版，2021.
- 2) Alberti RE, Emmons ML: Your Perfect Right. Assertiveness and equality in your life and relationships (9 th ed.). Impact Publishers, 2008. (菅沼憲治，ジャレット純子訳：改訂版新版自己主張トレーニング，東京図書，2009)
- 3) Wolpe J, Lazarus A: Behavior Therapy Techniques. A guide to the treatment of neurosis. Oxford, New York, Pergamon Press, 1966
- 4) 宗像恒次：感情と行動の大法則，ヘルスカウンセリング学会，p180-184, 2011.
- 5) 橋本佐由理：理不尽に攻撃してくる人から自分の身を守るスキルの身につけ方，ばる出版，2016
- 6) Yoshinaga N, Nakamura Y, Tanoue H, MacLiam F, Aoishi K, Shiraishi Y.: Is modified brief assertiveness training for nurses effective? A single-group study with long-term follow-up, J Nurs Manag. 26(1): 59-65, 2018
- 7) Speed BC., Goldstein BL., & Goldfried MR.: Assertiveness training: A forgotten evidence-based treatment. Clinical Psychology: Science and Practice, 25 (1), 2018

- 8) Amiri M, Sadeghi Z, Sadeghi E, Khosravi A:  
Relationship Between Assertion and  
Aggression with Addiction Potential: A Cross-  
Sectional Study in 2019. *Osong Public Health  
Res Perspect.*, 11(4): 231-238, 2020. doi:  
10.24171/j.phrp.2020.11.4.12.
- 9) 京極真：医療関係者のための信念対立解明アプ  
ローチャーコミュニケーションスキル入門，誠信  
書房，2011