

ノン・アサーティブ(受身的・非主張的)な言動とは

ノン・アサーティブ(受身的・非主張的)な言動とは、自分のことは後回しにして、相手を優先する言動のことです。

自分の意見や希望を言おうとせず、言うべきではないとさえ思っている人です。ノン・アサーティブな人は「言わなくても察してほしい」というニュアンスの、発言しても重要なこととしては受け取られないような言い方をします。「別にたいしたことではないのですが」とか「どちらでもよいのですが」などです。

日本では協調性が重視されるので、私たちは日頃から人がどう思うかを考えがちです。それが配慮となる場合もありますが、人がどう思うかわからないので黙るとか、周りに合わせるために自分の意見や気持ちを抑えるとか、自分が本当はどうしたいのか、どう考えているのか伝えようとしない人も少なくありません。それが過ぎると、自分がどうしたかったのか、どう考えていたのか、わからなくなってしまうのです。つまり、ノン・アサーティブな言動の人は、自分の欲求や、気持ち、意見を自分で大切にしていないとも言えます。

「こんなことを言ってもいいのか」「聞いてもいいのか」というように自信が持てないノン・アサーティブな人が、「わからない人は黙って従え」といった社風の会社に入ると、ますます何も言えない場面が増えます。

このタイプの人多くは、わからなくても「わからないのは自分がいけない」と考え、質問することも「自分のために時間を使わせては申し訳ない」と思い、黙ってしまいます。それでも言われたことをなんとかこなそうと努力しますが、わからないことは当然そのまま残り、自信が持てず自分で判断できないので、いつまでたっても仕事に責任を持つことができません。

また、自分としては言いたいことややりたいことがあっても、人に合わせて我慢しているのでストレスがたまり、心身が不調になる人も出ます。また、我慢して譲歩したことを知らない相手に「あなたもそうしたかったのでしょうか?」とか「あなたも同じ意見だと思った」などと言われ、自分の譲歩が報われることがありません。その結果、あるとき突然「もうこれ以上やっていけない」と感情を爆発させてしまったり、ときには仕事を辞めてしまうことさえあるのです。

攻撃的な言動とは

攻撃的な言動とは、自分のことを優先するあまり相手のことを軽視したり、無視したりする言動を言います。

自分に自信があり、自分の持つ基準が「正しい」とか、自分のやり方が絶対だと考えて、人の意見を取り入れたり、人に任せたりすることができない。そして、自分が考えた通りに物事が運ばないと気に入らないという人です。若手社員の中には、学生時代にアルバイトなどでよく褒められたという経験から、社会に出ても「できるはず」と思い込んで、「わかっている」「知っている」「できる」と自信を振りかざし、周りの意見に耳を傾けないような言動をとる人もいます。また、数年たつて一定の成果を上げたところで自信がついてきて、何もかも自分でできることを見せようと、突っ走ってしまう人もいます。

上司や先輩の中には、自分のやり方を押しつける人もいます。「こうでなくてはいけない」「こうしておけば絶対だ」と他のやり方を認めないのです。また、「お客様はどう思われているのか?」とか「他の部署の人はどのように受け止めているのか?」など、関わっている人の気持ちをあまり気にしないという、極めてマイペースな人もいます。これらも攻撃的な人の特徴です。

攻撃的な上司とノン・アサーティブな部下が組むと、仕事がスムーズに進んでいるはじめのうちは順調に見えます。しかし素直に言うことをきく部下は、数年たつと自分で考えることのできない「指示待ち社員」となってしまう、今度は問題視されることになるのです。つまり、攻撃的な上司は主体的な部下を育てることができず、ときに部下が心身の不調でダウンしたり、辞めてしまったりすることもあると、結局のところ上司自身の評価にも影響するのです。

アサーティブな言動とは

アサーティブな言動とは自分のことを考えると同時に、相手のことも大切にすることを言動のことです。自分の困っている気持ち、わからないこと、迷い、ためらいなど、一見弱味と見えるようなことも大切にし、自分の知っていること、考えることには限界があるとわかった上で、それでも、今自分が感じていることや考えていることを恐れずに伝えてみようとするものです。そして、相手を大切にすることは、相手の言い分をすべて取り入れることではなく、自他尊重の姿勢を状況に応じて適切に表すことです。

残業を頼みたい上司

残業を頼まれた部下の若手社員

今日、残業頼めない？



ノン・アサーティブ



え？ はい。わかりました。

本当は友人と約束があり、後で友人に怒られる。どうしても私ばかりと不満がたまり、爆発しそうになる。

攻撃的



無理です。お先に。

自分のことを優先して、どういう事情か聞く気がない。

アサーティブ



残業ですか？ 今日には友人と久しぶりに会う約束をしているのですが、時間はどのくらいですか。

状況を伝え、上司の反応を見ながらやりとりする。引き受けると決めたら友人に連絡して時間を調整する。

友人に待ってもらうことができたので、1時間残業します。

ノン・アサーティブな人には
「彼女は断らないから頼みやすい。今度もまたお願いしよう」と思う。

攻撃的な人には
「大事な仕事は任せられない」と思う。

アサーティブな人には
「約束を変更してまで残業してくれてありがたい」と思い、信頼する。

アサーティブなやりとりでは、自分の考えを伝え、相手の意見を受け止め、それをもとにまた考えて伝えます。その点で相互のやりとりとなり、一方だけが満足するのではなく、双方がそれなりに納得できる着地点を探そうとします。これは相談であると同時に、交渉を伴う話し合いでもあります。

相談上手な人になるにはアサーションが必要

相談上手な人になるには、相手に積極的に相談に乗ってもらうためのコミュニケーションが必要でした。そのためには自分のことだけを大切にせず、欲しいものを得ようとするばかりではなく、相手を尊重して、相手もまた相談に乗ってよかったと思ってもらえるような話し合いをすることが必要であり、そのために役立つものとして、自分も相手も大事にするコミュニケーション・スキルであるアサーションを紹介しました。

アサーションは単なる会話としてのスキルだけではなく、人と関わる姿勢についての考え方です。あなたがアサーティブであるということは、正直で率直であろうとし、また、相手のことを大切にしようとしていることでもあります。人は飾らず、隠さず「わからないので困っている」「どうしていいか迷っている」と頼ってきた相手には素直に助けようという気を持つものです。

しかしそれは、そのときに自分がどうしたいのか、どういう意見なのかまったく伝えないまま相手に丸投げにして、すがりつくのとは違います。そういった相手ならば振り切りたくありませんか？「もう少し自分で考えてほしい」と言いたくなるでしょう。こうなりがちなのがノン・アサーティブな人です。

一方、攻撃的な人は、自分が一番大切で何が欲しいか明確ですが、相手の言い分を聞く余地があまりありません。つまり、「欲しいものだけ持っていく」「賛成してほしいだけ」「結局は自分の思い通りにする」といった言動になり、相談に乗った人が利用されたような気持ちを抱くことがあります。

アサーティブな言動では「自分はここまで考えたが、ここがわからない」「こうしようと思うがこの点で迷っている」など、自分の中で考えたことや迷ったプロセスが相手に明確に伝わります。また、「自分にとってはとても大事なことで、どうしてもやり遂げたい」とか「考えすぎて混乱している」といった気持ちも表現すれば、相談された相手もどのような助言をしていけばよいかわかり、自らの視点とは異なる内容の話でも熱心に聴いてくれたり、拙い意見であっても真剣にフィードバックしてくれたりするでしょう。あなたの熱心さや真面目さに相手の心が動くこともあり、一方でそれは相談相手にとって