

## その5 アサーティブ(積極的)な コミュニケーション

油井 文江

株式会社ゆいアソシエイツ代表 中小企業診断士

2008年は米大統領選挙が世界のトピックになりそうです。すでに予備選挙での民主党ヒラリー・クリントン候補等の言動が伝わってきています。このヒラリーさんに対する有権者の好き嫌いははっきりしていて、「合理的、タフ、問題対決型」だからという支持派と、「冷たい、強すぎる、戦闘的」だから嫌いというアンチ・ヒラリー派に分かれるそうです。

大胆かつ率直に意見を述べる強い態度に、特にアメリカ社会の3割を占めるキリスト教原理主義者と周辺の保守層の反発が強烈とか。

今回は、ヒラリー・スタイルを参考に、アサーティブなコミュニケーション術を考えてみます。アサーティブ(Assertive)とは、攻撃的でも受身的でもなく「自己主張すること」。自分の要求や意見を、相手の権利を侵害することなく、率直に、対等に表現することです。

### 1. 相手への配慮

#### (1) 女性政治家への特殊な要求

国際問題評論家の古森義久氏はコラム「ワシントンからの報告」で、「ヒラリー女史は演説がうまい。論争でも弁舌はさわやかである。だが対立する相手に対しては辛らつな言葉でずばりと切りつける」として、「有能ではあるが、他者をリラックスさせないテンション型」と評しました。

古今東西、政治家は強い信念と個性なしには務まりません。もしヒラリー候補が男性だったら、「強い」に発するこの種の評価も違ってくるのではと、ふと考えました。

筆者が最初にヒラリーさんに注目したのは

1991年、夫クリントン氏の大統領選時の彼女のコメントで「家でクッキーを焼いてお茶を入れるよりは、自分の職業(弁護士)の全うを選ぶ」でした。月に衛星が飛ぶ現代でも、女性が「私は~をする」と主張するには(非合理的な)神経を使います。しかも彼女はファーストレディーになるかという立場でした。

この発言、比較的男女差のないアメリカにおいても「専業主婦に対して冷淡」とか「急進的フェミニスト」などの批判を浴びることとなりました。強い信念と職業意識を求める政治の世界でも、男性には「当たり前」の自己主張が女性では強い風当たりとなる。これはちょっとり残念なことです。



Families USA の集会で演説 (2006年)

#### (2) 「迫る」だけでは受け入れられない

ヒラリー候補の当面の最大のライバルはバラク・オバマ上院議員です。オバマ氏の支持者の支援理由は「癒し(スージング)がある」だそうです。彼のマイルドな風貌や弁舌がはずかっているのでしょうか。対するヒラリー候補は「演

説ではいつも緊迫し、迫力を保ち、観衆に直面して、迫ってくる」(古森義久氏)。

「迫る」だけでは相手は身構えてしまいますね。受け入れられるには迫る力強さと相手に合わせる柔軟性の両方が必要、これがアサーティブの根本認識です。

## 2. アサーティブな応答

### (1) メッセージを相手志向で伝える

アサーティブとは発展的、協調的に「自己主張すること」です。我を通す、攻撃的というマイナスイメージの主張ではなく、相手も満足する積極的なコミュニケーション術です。

アサーティブの基本は、  
相手の話を聞く

相手の立場やメリットを考えて主張する  
相手に合わせた明確なアプローチをする

「話し上手」はアサーティブの第一要件ではありません。「聞いてもらい上手」になることのほうが大事です。よく聞いてもらうためには、相手が聞きたい話を相手に合わせた話法や表現で話すことです。これはアグレッシブ(攻撃的)とは違います。

次表はアグレッシブとアサーティブの比較例です(「アサーティブ交渉術」大串亜由美著を一部加工)。

	アグレッシブ	アサーティブ
姿勢	横柄、ふんぞり返る	背筋を伸ばし、自然体
意思決定	自説にこだわる結論を急ぐ	互いに納得のいく結論を追求
反論	それは違う、ダメだ、と反論	賛同点と反論点を建設的にいう
自己アピール	話が長い、自慢話が多い	～は得意、できると端的にいる
相手の話を聞くとき	「そんなことより...」と話を遮る、聞いていない	積極的に話を引き出す、率直に主張する
代案提示	これしか、できません	これができます、ポジティブ
相手への伝達	そうに決まってる、決めつけ	事実に即して語る、明確である

### (2) 相手への配慮の言葉

日本語には相手への理解と配慮を示す表現として、クッション言葉と依頼形があります。

#### クッション言葉

クッション言葉は、言いたい言葉の前につけることによって、後に続く言葉を和らげる効果があります。特に主張や断りのときに効果的な次のような表現です。

失礼ですが	よろしければ
恐れ入りますが	差し支えなければ
申し訳ございませんが	申し上げにくいのですが
あいにくですが	勝手を申しますが
お手数ですが	ご面倒ですが

#### 依頼形の活用

依頼形とは、相手に「Yes」「No」の判断を預ける形です。依頼形を使うことで、表現全体を和らげることができます。クッション言葉と併用するとよりソフトになります。次の表現の変化を比べてください。

1. すみませんが折り返し電話をください。
恐れ入りますが、折り返しお電話をいただけますでしょうか。
2. 悪いけど、予定の変更をしてください。
恐縮ですが、ご予約の変更をお願いできませんでしょうか。

さて、左の表をみると、ヒラリーさんはアグレッシブというよりはアサーティブ寄りにみえますね。相手に受け入れられるアサーティブの会得は容易ではなく、奥が深そうです。

読者の皆様、今年もよろしくお祈いします。

皆様のご意見、ご感想をお寄せください。

### 井 文江

(ゆい ふみえ)  
企業広報に約20年携わった後2003年に独立。女性のビジネス支援、流通・サービス業のコンサルティング、創業、CS等の研修・執筆に従事。経済産業省政策審議委員等歴任。

