

第3回勉強会レポート

2008年2月16日（土曜日）午前10時から12:00まで、熊本市上通り同仁堂ビル4Fスタジオライブにて、日本コーチ協会熊本支部運営委員知識茂雄さんを講師に、熊本支部第3回の勉強会が開催されました。

境さんよりまず、今日の講師の知識さんについての紹介がなされました。

知識さんは、半導体の会社にお勤めで、職場にて社内アサーションスキルについての研修講師を担当なさっているとのことでした。



知識さんの今日の勉強会のテーマタイトルは、

『アサーティブネス～心の鏡を覗いてみよう～』でした。

アサーティブネスという、普段聞きなれない言葉をテーマに素人にはわかりやすく、ご存じの方には、もっと理解を深めることができるような内容で行われました。

今日の参加者は27名、アサーティブネスという言葉勉強したことがある方はその1/3程度でした。

以下がその内容です。

今日は、次の順序で話しが進みました。

1. 3つのコミュニケーションタイプとアサーションが目指すコミュニケーションのタイプ
2. アサーションの表現方法
3. アサーティブネス 4つのキーワード
4. アサーティブネスの簡単な歴史及びアサーティブネス権
5. 講師本人の振り返り及び現在の姿について
6. 今日のまとめ
7. 質疑応答

1. 3つのコミュニケーションタイプについて

(例) パスタ店にて注文したのに長々と待たされた上に品物が間違っていた時にあなたならどうする？

A: どなってしまふ

B: 我慢して食べる

C: 違ったものがきたことをきちんと伝え、良ければ頼んだものをはっきりとかつ冷静にいう

今日の参加者は3つに分かれましたが、若干Bが多かったような気がします。

Aのタイプは、攻撃的

Bのタイプは、受身的

Cのタイプが、アサーティブ これが相手が受け取りやすい形です。

今日の勉強会の内容のコミュニケーションはこのCの言い方だそうです。

すなわち **自分のこともそして相手のことも両方大事にするコミュニケーション**です。

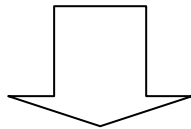
2. アサーション表現方法

(例) AさんとBさんは、職場仲間なのですが、Bさんがとってもおしゃべりでいつもおしゃべりに付き合ったためにAさんが仕事納期が間に合わなかったというときの会話
この例の会話は、知識さんの指名により参加者の男性の方と女性の方が即興で演技なされたのですがお二人ともとっても上手で、より臨場感があって対比もわかりやすくなったとおもいます。

まずはアサーティブ表現を使っていない会話（一部抜粋で書いています）

Aさん：Bさんって私が忙しいときに限っていつも話しかけてくるよね？仕事の邪魔になるからやめてくれない？

Bさん：邪魔しているだなんて。そんなつもりないよ。そんな言い方しなくたっていいじゃない



アサーティブネスの表現（DESC法）を使った会話

Aさん：昨日の昼前、私、かなり忙しかったの。(①)

Bさん：うん。それで？

Aさん：私は、それであなたの話を邪魔に感じたの。(②)

私が忙しいと言えなくてごめんね。でも、今度から休憩時間にしてくれないかな？もし、仕事に聞いてほしいときには今、大丈夫と聞いてくれるかな？そうしてもらえるととっても助かるんだけど。(③)

④)

と変えてみてはどうか？変えたことによって二人ともが幸せになる。

その会話に使った表現方法がDESC法であり、補足としては下の通りです。

①D : Describe (客観的事実を描写)

自分の気持ちはそこに含めない

②E : Express/Explain/Empathize(自分の気持ちを率直に表現)

客観的事実に対する自分の気持ちを率直に表現する

③S : Specify(具体的な提案をする)

状況の改善に向けて具体的な提案をする。

④C : Choose (次の行動を選択する)

提案に対しての肯定的、否定的な場合の両方に備え、自分が次にとるべき行動を選択しておく

上記のことを、勉強会では、まず、最初の会話の改善点をペアで話し合い、その後DESC法の説明し、会話に織り込んで説明なさいました。

他にDESC法のCの例として、会議室の煙草の例をあげられましたが、とてもわかりやすい説明でした。煙草を会議室で吸うのに対して。

肯定的な案が受け入れられなかったとき、休憩を求めるとか、空気の入れ替えをお願いするといったことが否定的な時の案として説明されましたがとってもイメージがつかめました。

A : 私は知的で能力があり、そして対等な人間として尊敬をもって扱われる権利があります。

B : 私は、他者を、知的で能力がありそして対等的な人間として尊敬をもって扱わなければなりません

上記の2つを比較して言われた際の気持ちの上での違いについてペアについて話し合いました。

その結果、次のような意見が出ました。

A :

相手に言うのに抵抗がある

安心感

自分の存在がある

自分にある代わりに相手にもある

事実

意識したことがない

対等な感じがする

B :

相手から言われると抵抗がある

不安感

強制的

誠実さが足りない

窮屈、無理

いつも言われてきたような気がする

見下されている

5. 講師の知識さんは？

過去を振り返ってみると配慮してほしい、配慮すべきだと他人に対して思っていました。

また、そのことでいやな気分になっていたような気がします。

その結果、こう扱ってほしいということを攻撃的に相手に言っていた。

今、配慮のない相手の背景に対して目がいくようになった。相手も自分を傷つけるつもりはないんだと考えるようになった。

最後に参加者への講師からのメッセージで締めくくられました。

～心の鏡を覗いてみよう～

他者は自分自身の心を映し出す鏡です

時にはその鏡を覗いてみませんか？

自身の窮屈な心が見えたらアサーティブ権を思い出して

窮屈な心を解放してあげてください。



6. 質疑応答

知識さんの会社でこの研修を月一回なさっているとのことですが、変わったことはどの問いに、社員同士の関係がよくなったと答えられました。

また、表現方法について聞かれた質問に対しての補足として、思い込みはNGとおっしゃいました。アサーティブも万能ではない、ただ、自分の表現に自分が満足できたらいいのではないかと締めくくられました。

今日の勉強会は、静かな雰囲気でしたが、すごく心に響きました。

知識さんのソフトな語り口ととってもわかりやすいお話に参加者全体一体となって穏やかに良い時間を過ごせ、皆様にとってとってもよい勉強会になったと思います。

最後に短時間ですが交流会を実施して勉強会を終了しました。



文責：日本コーチ協会・熊本支部・運営委員・横山 依奈

日時：2008年2月16日（土曜） 10：00～

場所：熊本市上通り 同仁堂 スタジオライブ

講師：知識 茂雄

1963年北九州生まれの鹿児島育ち 44才 熊本市在住 1986年熊本大学理学部卒業後熊本市内某半導体製造会社に技術者として勤務 社内アサーションスキル研修講師

場所：熊本市上通り・同仁堂・スタジオライブ

■□■□ 知識追記 □■□■

横山さん、素敵なレポートをありがとうございました。

勉強会後にご記入頂いたアンケートでの疑問点へのお答えと、当日伝えきれなかったことを追記します。（自分自身に言い聞かせながら…）

☆ アサーションって、マイナスの事柄を伝えるために使うの？

勿論、そんなことはありません。自分の言いたいことを、相手に伝わる形で表現するのがアサーションです。ポジティブなことであろうと、ネガティブなことであろうと、伝えたいことを素直に表現すれば良いと思います。あなたは褒め言葉を素直に表現していますか？恥ずかしくって、躊躇してしまうことはありませんか？言葉にしなければ伝わりません。褒め言葉も素直に表現してみましよう。一方で、受け取る側もまたアサーティブでありたいものです。自身にポジティブな言葉、つまり褒め言葉を投げ掛けられたとき、あなたは素直に受け取っていますか？自分を卑下して「いやいやそんなことないです」って相手の褒め言葉を否定していませんか？もっと素直に受け取ってみませんか？これもまたアサーションです。

☆ 知識として理解できても実践は…

その通りと思います。スキルとして身につけるにはやはりトレーニングが必要です。今回はトレーニングまでは踏み込めませんでしたが、毎日少しずつでも実践し続けることで身に付

くことだと思えます。思い込みをそのままぶつけていないか？遠回しな言い方をしていないか？日々意識しながら取り組んでみてはいかがでしょうか。

☆ 常にアサーティブでなければいけないの？

勿論そんなことはありません。「私には、時にはアサーティブでない自分を選択する権利がある」のです。常にアサーティブでなければならないなんて考えていたら、それこそ窮屈ですよ？アサーティブであることが望ましいけれど、そうでいられない瞬間がきっとあると思うのです。そんな時、どうぞ自分を責めないで下さい。「私には、時には過ちだっておかす権利がある」のです。ただ、それらの「権利」は、同時に皆さんの周りのすべての人が行使できることを忘れないでください。

☆ アサーティブネスは自分自身のありよう

アサーティブネスは自分自身のありよう、生き様そのものだと、私は思っています。自己を認識し、そのありのままを受容し、そして自己を信頼する。難しいけれど、そこを目指していきたいと思えます。

最後に、勉強会終了後にご記入頂いたアンケートの集計結果を添付しておきます。

多数の率直なご意見、本当にありがとうございました。

アンケート集計結果

①これまでアサーティブネスについて学んだことがありますか？

はい																				
いいえ																				

②今日の勉強会でアサーティブネスについて理解は深まりましたか？

大いに深まった																				
深まった																				
今ひとつ消化不良																				
理解できなかった																				

③今回の勉強会で理解が深まった、あるいは理解できなかったのは、どの部分ですか？

・「伝える」表現は常に課題です。大いに活かしたいです。DESC法「その言葉の背景は？」これもいつも課題ですね。
 ・アサーションとは、マイナスの事柄について相手に伝えたい時のみに用いるのか、それともプラスの事に対しても用いているのか知りました。
 ・これまでの考え方をより冷静に、客観的に考えられるようになっていける気持ちになりました。
 ・権利に対する考え、自分と他者との関係性など、新しい視点で考えられました。
 ・自分をまず認めることで、他者も認めることができる。アサーティブネスには、言わないという選択もある、但し、その結果も自分で責任を取ることが印象に残っています。
 ・随分前に一度だけアサーションのセミナーに参加したことがあります。その時は、自分が攻撃的だということだけが印象に残りました。最近アサーティブに行動できるようになったと自覚しました。具体的で良かったです。
 ・古い考え方で自分が「我慢」することが多かったが、今回の勉強会で「お互いに！！」っていい関係になれることがわかった。
 ・4つのキーワードの部分が良かった。自己責任が私にはストンときた。
 ・4つのキーワード。今まで感覚的に理解していたようなことが整理されて、スッキリしました。
 ・社内でこういった事に取り組める環境にいらっしゃるということにうらやましさを感じつつ、私も接客業をする中で日々このことを考えて仕事をしていて大変気付きがたくさんあり、感謝しています。
 ・深まったこと：「伝える」→「伝える」、権利について、自分自身の表現方法
 ・権利があると ~なければならぬ、自己責任 について理解が深まった。
 ・~すべき → ~してよい、権利の考え方、権利に対する認識が変わりました。
 ・事例を多く学んで、もっと深めていけたらと思った。
 ・自分の権利という考え方
 ・アサーティブネスの大枠の意識が持てそうに感じた。
 ・「伝える」から「伝える」へ
 ・アサーティブネスの権利について ~ねばならない/~で良い という部分がわかりやすかったです。これは「権利」全般にも共通することかも知れませんが、ここの部分から前半の方へフィードバックし関連づけて考えるとスッと通りました。
 ・自分にはたくさんの権利があるということを知って気持ちが楽になった。
 ・私は以前交流分析を学んだことがありますが、アサーティブネスの考え方が交流分析と繋がっているんだなあと、日常的に使えるスキルだとの認識が深まりました。
 ・知識としてのアサーティブネスがどういったものなのかは理解できました。実践としては・・・という感じです。
 ・誠実、率直、対等、自己責任。一つ一つの言葉は知っているが、アサーティブネスの考えに基づいて整理していくと、気持ちの良いコミュニケーションを図ることができる。自分のコミュニケーション方法、行動を振り返ることができ、今後の生活や仕事にとっても活かすことができそうです。(ワクワクします。)
 ・「権利」という考え方にあまりなじみがなかったので、「自分の権利」=「相手の権利」として、これからコミュニケーションを考えてみようと思いました。
 ・自分も「~ねばならない」の考え方が強い中で、常識を気にする方でしたが、権利の話(知識さんの体験談)を聞いて、気持ちを楽しんで考えて良いと思えました。
 ・ペアを組んだ相手が発する内容が、思わぬ部分をすくいあげて発表なされるので意外でした。
 ・自分の気持ちの伝え方

④講師の進行はどうでしたか？

とても良かった																				
良かった																				
普通																				
今ひとつ																				
良くなかった																				

⑤講師の進行で良かったところ、あるいは改善が必要なところはどのような部分ですか？

- ・出席者の発表の要点をまとめるうまさを私も身につけたいと思いました。
- ・一つ一つの出席者の意見を聞いて板書されているところがわかり易かったです。資料はできれば最初に配って頂いた方が良かったなあと思います。内容の点から難しかったとは思いますが。
- ・進行途中から少し話しが早く、私の勉強不足な知識では理解するまでに時間が掛かってしまいました。もし大丈夫でしたら内容資料を頂き、勉強させて頂けるといいなあと思いました。
- ・落ち着いて笑顔で進行されていて良かったと思います。
- ・ペアワークで何度かペアを変えても良かったかなと思いました。いくつか項目だけでも書かれたレジメがあったら良かったと思いました。でも大変わかり易かったです。
- ・心地よい声で、素敵な笑顔でした。
- ・口調が優しく、聞きやすかった。適度にワーク、板書、プロジェクターといろんなものを使うバランスが良かった。
- ・参加者の意見を尊重して下さるところ。話しの道筋が整理されて理解しやすいところ。
- ・私は人前での発言が苦手なので、指名なしでありがたかったです。改善していきたい点ではありますが。
- ・時間通りのペース配分、とても聞きやすい口調で良かった。
- ・詰め込みすぎず、pointは押さえてあり、とてもわかり易い構造の90分の使い方と思います。時間がスムーズに流れないかも知れませんが、1回くらいペアを変えて欲しかったなあとも思います。アサーティブなコミュニケーションがパーフェクトでないことを最後に押さえられたのがとても良かったと思います。アサーティブでなければならないにならずに。
- ・受け入れてもらっているという感じが、言葉に対して出ているところ。リラックスして勉強できたところ。
- ・率直に現状を述べられたところ(時間が余っているとか)回数をかさねられるごとに磨きがかかっていくことでしょう。
- ・具体例を示して欲しかった。
- ・とてもわかり易かった。
- ・大変上手な方だと感銘しました。提案を投げ掛けながら考えを出してもらいまとめていく設定、時間配分等勉強になりました。
- ・わかり易い説明で話しが理解できた。
- ・ポイントになるキーワードについての議論の場があり、理解を深められたと思います。
- ・最初のAさん、Bさんの会話からシェアする際に、アサーティブネスがどんなものかという説明がその前にあれば良かったなあと思いました。でも進行としては身近な場面から奥深いところへ、ポイントを押さえながら進められていたので、わかり易かったです。
- ・わかり易く優しいイメージで、リラックスして受講できました。
- ・すべての意見を受け入れていますよ というところが良かったと思います。服装も、リラックスした感じを与えてくださりよかったです。
- ・会場から出た意見を、的確にまとめてリポートしてもらったことで、周りの意見が理解し易かった。
- ・表情、話すスピード、言葉の選び方が的確で、感心しました。参加者の発言内容を的確に気持ちよく受け止めてくださっていました。あえて申し上げれば、手をついて話される(特に左の片手のみ)場合は姿勢が美しくない(笑)と感じました。
- ・かしこまらずに、一員として参加されている格好、シャツ、ジーンズが良かった。

⑥その他本日の勉強会につき、ご自由にご意見をお願いします。

- ・私自身言えないこともあるのだけれど、その時の言えなくてもいいということを感じました。とっても楽しかったです。
- ・色々な方とお話しできて嬉しいです。コーチングやアサーティブネスなど色々な方法はあるけれど、原点はおなじだなあと感じました。
- ・とてもとても勉強させて頂きました。
- ・新しい表現がわかりました。講師の方の会社のレベルの高さを感じました。
- ・アサーティブネスという言葉は知っていたのですが、今日の根本に関わるお話は、とても深く、いろいろなことに繋がると感じました。
- ・アサーティブネスは初めての勉強会でしたので、とても身近な改善案として取り上げられることを理解できました。
- ・自分でいろいろ考えているときで、タイムリーでした。ありがとうございました。
- ・もっと深く勉強したいと思った。
- ・毎回「目から鱗」状態なのですが、日頃ぼんやり感じていたことが少しずつ「なるほど」と感じています。もっとこの勉強が身につけばいいと思っています。ありがとうございました。
- ・発表こそしませんが、人によっては全く逆の意見がありました。