

しゅうろう
就 労

为了更好的沟通

～来自首都圈中国帰国者支援・交流センターの“職業講座”～

よりよいコミュニケーションを目指して

～首都圏中国帰国者支援・交流センター「職業講話」より～

首都圏中国帰国者支援・交流センター为大家提供有关找工作以及对在工作现场有帮助的知识和信息，每年举办两次“职业讲座”。到目前为止，我们不仅听了活跃在保洁、护理、经营中国饭馆等领域的帰国者第二代、第三代的讲话，还邀请了在客服、电话应对、沟通技巧方面的专家们为我们做了演讲。

这次，我们举办了一场以“学习如何进行「アサーション(自我主張の沟通方式)」～尊重自己和他人的沟通～”为主题的讲座(第 20 期职业讲座)。所谓「アサーション」，是指在会话的场面恰当地表达自我主張的一种方式，是一种说者与听者都彼此互相尊重对方，坦率地表达自己的想法的一种会话技巧。在这里，我们想通过一家三口人(父亲、母亲、高中生 A 美)的对话，为大家介绍讲座中的一部分内容。

〈某天晚上的对话〉

母亲：唉呀，已经到这个时间了？今天 A 美回来得可真够晚的呀。

父亲：她到底在干什么呢？外面最近这么骚然不安的！

A 美：我回来了。刚才在家附近遇到了 O 子…

父亲：这么晚你都到哪儿去了！补习班这个时间也早就该结束了吧。连个联系也没有，你这是干什么呢。亏你还是个高中生……

A 美：好了好了，好烦啊！不就是回家晚了点儿嘛！（跑进自己的房间，砰地一声关上了门）

有意识地考虑一下沟通方式吧！

母亲：你太感情用事了吧。A 美生气也是情有可原的。

首都圏中国帰国者支援・交流センターでは、求職や仕事の現場で役に立つ知識や情報を提供するために、『職業講話』を年 2 回開いています。これまでに清掃、介護、中国料理店経営等の分野で活躍する帰国者 2、3 世のお話を聞いたり、接客、電話対応、コミュニケーション術の専門家に講演をしていただいたりしました。

今回は、「アサーションを学ぼう～自己尊重のコミュニケーション～」というテーマで講演を実施しました(第 20 回職業講話)。アサーションとは、会話の場での適切な自己主張のしかたです。話す側と聞く側それぞれがお互いを尊重しつつ、率直に自己表現を行う会話の技術の一つです。講演の一部を、親子 3 人(父、母、高校生 A 美)の会話を通して、皆さんにご紹介したいと思います。

〈ある日の夜の会話〉

母：あら、もうこんな時間？今日は A 美の帰りが遅いわね。

父：一体何やってるんだ。物騒な世の中だっていうのに。

A 美：ただいま～、今そこで O 子に会って……

父：こんな時間までどこ行ってたんだ！塾はもうとっくに終わってる時間だろう。連絡もしてこないで何やってたんだ。全く受験生だというのに……

A 美：もう、うるさいな！ちょっと遅くなったぐらいで！
(自分の部屋に駆け込みドアをバタンと閉める)

コミュニケーションのパターンを意識しよう

母：ちょっと感情的になりすぎたわね。A 美が怒るのも仕方ないわ。

父：なんだ？いつもはお前の方が感情的になるのに。

父亲：什么？一直感情用事可都是你呀。

母亲：前段时间我可是学习过了的。

父亲：学习过了什么？

母亲：叫做“アサーション（直接翻译：自我主张）”的沟通方式，这可是“尊重自己也尊重对方的一种沟通”技巧哦。说是在人与人的沟通中有“非主张性”、“攻击性”和“建设性”的模式。你刚才的这种表现就是“攻击性”的模式哦。一开始就认为对方有错，根本就不听 A 美要讲的话。

父亲：那，你说我该怎么讲好？

母亲：是啊。如果这么说“哦，回来了。我和你妈一直担心着呢。回来就好，平安回来就好。”怎么样呢？和列举对方的言行说些什么针对对方的“你向信息”相比，说些表达自己感受、心情的“我向信息”才是有“建设性”的对话的基础，我是这么听的。

父亲：要是说这么无关痛痒的话，那父母说的话还不是越来越听不进去了！

母亲：可是 A 美回来得晚好像也有她的原因啊……。你没听完她的话就生气，那 A 美顶撞你也是难免的吧。

父亲：不是，我这可是担心 A 美，才会把话说得那么重的呀。

母亲：就算是担心，不能让对方领会到你的担心，那就等于白说。这是个措辞的问题。你平常不就是个在家逞强，在外却是想说也不敢说的“非主张性”的人吗？你在工作单位想说的事都忍着，一旦忍过了头，到了最后就会来一场大爆发。

父亲：哎哎，你可别把矛头都指向我呀。

说话时加用一些描述/说明/建议/选择

为了实现“尊重自己和对方的沟通”，在对话中加用描述（确认情况）/说明（表达自己的感受和想法）/建议（把想让对方做的事向对方提出来）/选择（提示一些可能做出的选择）进行交谈被认为比较好。在下面父亲和 A 美的对话中，划线部分①到④中，您认为哪句话相当于“描述”、“说明”、“建



母：この間勉強したのよ。

父：なにを？

母：「アサーション」と言って、自分も相手も大切にして自己主張をするコミュニケーション術よ。コミュニケーションには「非主張的」「攻撃的」「建設的」のパターンがあるんだって。あなたの今のは「攻撃的」だったわね。相手が悪いと決めつけて、A 美の言うことをちっとも聞こうとしていなかったわ。

父：じゃあ、どう言えばよかったんだ？

母：そうね。「ああ、お帰り。今お母さんと心配してたんだよ。よかった、無事に帰って来て」だったらどうかな？相手の行動をとり上げて何か言う「you(あなた)メッセージ」よりも、自分の気持ちを伝える「I(私)メッセージ」が「建設的」な会話の基本だと聞いたわ。

父：そんな生っちょろいこと言ってたら、どんどん親の言うことを聞かなくなるだろう。

母：でも A 美にも遅くなった理由があったみたい……。最後まで聞かないで怒ったら、A 美だって反発するの当然でしょう。

父：いや、A 美のことを心配してるから強く言うんだ。

母：心配しても相手に伝わらなきゃ意味ないでしょ。言い方の問題よ。大体あなたは、家族には強く言うけど、外では言いたいこと言えない「非主張的」な人間なんじゃないの？職場で言いたい事我慢しすぎると最後には爆発しちゃうわよ。

父：おいおい、矛先をこっちに向けるなよ。

描写/説明/提案/選択を交えて話す

アサーション（自我尊重のコミュニケーション）を実践するには、描写（状況を確認）/説明（自分の気持ちや考えを示す）/提案（相手にしてもらいたいと思うことを提案する）/選択（選択肢を示す）を交えて話すといわれています。次の父親と A 美の会話で、下線部①～④は、「描写」、「説明」、「提案」、「選択」のどれに当たると思いませんか？

议”或“选择”呢？

<第二天早上的对话>

父亲：A 美，早上好。昨天爸爸和妈妈我们①好担心你呀。②因为补习班结束的时间都过了，你还没回来。

A 美：是吗？不巧碰到了中学时的朋友，因为好久没见了，站着聊天，聊着聊着话就长了。

父亲：想着你能给我们来个信儿联系一下呢，就是用 LINE 也行啊。



A 美：因为就在咱家的附近，我想着发信还不如回来得快呢。

父亲：下次如果遇到同样的事，③你要是能发个一句话的短信儿什么的，爸爸会很高兴的。④还是定个门禁会更好呢？

A 美：知道了。我一定会跟你们联系的。

父亲：这样的话，爸爸就放心了。

母亲：A 美爸爸，你能这么冷静地说话，太有范儿了！

辨别好了吗？正确答案如下。

①好担心啊 **说明**

②补习班结束的时间都过了，你还没回来。**描述**

③你能发个一句话的短信儿什么的，爸爸会很高兴的 **建议**

④还是定个门禁会更好呢？ **选择**

请大家也尽量在日常对话中加入一些“描述、说明、建议、选择”的元素吧。此外，在交谈中如果能注意不列举对方的言行说的“你向信息”，而是尽量说些表达自己心情的“我向信息”的话，那么对方就会更容易接受你说的话了。

“尊重自己和对方的沟通”还以“诚实”、“坦率”、“对等”、“承担责任”作为四大支柱。即“对自己和对方诚实”、“不挖苦别人、不找借口，努力传达自己想表达的事”、“不卑不亢”、“对自己说过的话负责，把忍着不说也作为自己的责任，

<翌朝の会話>

父：A 美、おはよう。昨日はお父さんたち①随分心配したんだぞ。②塾が終わった時間を過ぎてもなかなか帰ってこなかったからな。

A 美：そお？ 中学時代の友達にばったり会って、久しぶりだったから立ち話が長くなっちゃった。

父：連絡してほしかったな。LINE でも。

A 美：家のすぐ近くだったから、帰ったほうが早いと思ったの。

父：今度同じようなことがあったら、③一言連絡入れてくれるとうれしいな。④それとも門限を決めちゃったほうがいいのかな？

A 美：わかった。連絡入れるようにするから。

父：それならお父さんも安心だ。

母：お父さん、冷静に話ができるとは、頼もしいわ。

わかりましたか？ 答えは次のとおりです。

①随分心配した **説明**

②塾が終わった時間を過ぎても帰ってこなかった **描写**

③一言連絡入れてくれるとうれしいな **提案**

④それとも門限を決めちゃったほうがいいのかな？ **選択**

皆さんもぜひ日常の会話に「描写」・「説明」・「提案」・「選択」の要素を取り入れてみてください。また、相手の行動をとりあげて言う「youメッセージ」ではなく、自分の気持ち伝える「Iメッセージ」で話すことにも気を付けると、相手に受け入れられやすくなりますよ。

アサーションはまた、「誠実」、「率直」、「対等」、「自己責任」を四つの柱としています。即ち「自分と相手に対して正直に」、「嫌味や言い訳を交えず本当に伝えたいことが伝わるように」、「上から目線にならず、自分を卑下したりもせず」、「言ったことに責任をもち、言わずに我慢



不把责任推到别人身上”。在此，我们是以在家中的对话为例进行了说明，这些也可以应用在工作单位。所以，请大家有意识地尝试着进行有效沟通吧！

したことも自分の責任として相手のせいにはしない」です。
ここでは家庭での会話を例にとりましたが、職場でも応
用できますので、皆さんも意識して実践してみてください。

