

アサーションスキル獲得のための教材開発

— 学生が作成した事例を通して —

Development of teaching materials for acquiring assertion skills

— Using assertion skills created by students —

岡野 聡子

Satoko Okano

キーワード：アサーションスキル、コミュニケーションスキル、自己表現力、キャリア教育

1. はじめに

本教材は、平成 29 年度、本学人間教育学部 4 年次後期開講科目「教職実践演習」（必修・2 単位）にて活用したものである。本教材を作成した理由は、2 点ある。1 点目は、新規学卒者の就職率は年々上昇しているが、大卒者の離職率は 5 年続けて 30%¹を推移しており、若年者の離職理由の上位には「人間関係がよくなかった」が挙げられている点に着目した点である。²人間関係の内実については、調査が実施されていないため不明であるが、一般的な企業の場合、上司と部下との関係、同僚との関係、取引先との関係、顧客との関係、教育支援業であれば、子どもとの関係、保護者との関係等もあるだろう。社会に出れば、さまざまな考え方を持つ人、さまざまな立場の人との信頼関係を結ぶ必要がある。その際、自分の考えを整理して相手に伝えること、そして言うタイミングも求められる。そのため、社会生活を営む上では、自分の思いや考えを述べる力、相手の状況を見計らう力が必要になるといえる。2 点目は、筆者自身が学生とのかかわりを通して、特に自分の立場よりも上の者に対し、自分の気持ちを表現することに抵抗を感じていると思うことがある点である。これに関し、以下のケースを提示したい。

ケース 1

学生 A は、どうしてもアルバイトのシフトに入ってほしいと先輩に頼まれ、授業を休む必要が生じ、教員には「体調不良で休みます」とメール連絡をしてきた。そのため、教員が「身体が第一ですから、ゆっくり休んでください」と返信をした。後日、学生 A は、「実は・・・」とアルバイトの件を教員に伝えた。

¹ 厚生労働省は 2017 年 9 月 15 日に、大卒で就職後 3 年以内に離職した者の割合について、2014 年 3 月の卒業者の離職率が 32.2%であると発表した。離職率は、5 年続けて 30%台前半で推移しており、離職率を業種別にみると、宿泊・飲食サービスが 50.2%と最も高く、生活関連サービス・娯楽が 46.3%、教育・学習支援が 45.4%と続いている。企業規模別にみると、従業員 1000 人以上は 24.3%であるが、29 人以下の事業所は 50%を超えており、事業所の規模が小さくなるほど離職率が高まるといえる。

² 離職理由に関しては、厚生労働省（2013）「平成 25 年若年者雇用実態調査」が参考になる。本調査は、不定期に実施（前回は平成 21 年）されており、事業所調査と個人調査から成る。個人調査は、事業所を経由して満 15～34 歳の現在就業している若年労働者を対象として配布されている。この個人調査には、何度かの転職をして現在の会社で就業している者を対象とし、「初めての会社を辞めた理由」を 3 つまで複数回答で尋ねている項目がある。回答結果をみると、「労働時間・休日・休暇の条件がよくなかった」（22.2%）が最も高く、「人間関係がよくなかった」（19.6%）、「仕事が自分に合わない」（18.8%）と続く。また、公益財団法人日本生産性本部（2015）「働くことの意識」（p. 7）において、新入社員の回答の中で、「仕事をしていくうえで人間関係に不安を感じる」と回答した者が 66.5%いた。その一方で、「仕事を通じて人間関係を広げていきたい」と回答した者が 94.8%おり、若年者が就業する上で人間関係を意識する者が多いことを表しているといえる。

ケース2

学生Bは、部活動の先輩から「今日、ごはんを食べにいこう」とラインで誘われた。学生Bは、その日は、1ヶ月ぶりの部活の休みであり、家でゆっくりしたいと考えていた。加えて、風邪気味でもあり、「しんどいな」とも思っていた。しかし、先輩からの誘いであったため断ることができず、ごはんを食べにいった。次の日、熱が出て、大学を休んだ。

こうしたケースは、ほんの一例である。自分よりも目上の立場の者から言われたことに対し、断ることができないという状況は、学生時代だけに生ずることではない。仕事に従事するようになれば、上司からの指示のもと、業務を遂行することになる。その際、自分自身の体調や仕事量といった状況を常に把握しておく必要があり、指示された業務を遂行できるか・できないかの判断も求められるようになる。もし、業務の遂行が期限内に無理な場合、理解をしてもらうように働きかけることができる力も必要となるだろう。また、無理をし続けて働き、体調不良が重なり、メンタルヘル스에 重大な影響を及ぼすことを回避する必要もある。

こうした2点の理由があり、人間関係を円滑に営むコミュニケーション能力、とりわけアサーション（主張）のスキルの獲得が必要ではないかと考えるに至った。

2. アサーションスキルおよび授業実践

アサーションスキルとは、「自他尊重の自己表現」、「自分も相手（他者）も大切にする自己表現」（平木；2012）である。自己表現のタイプには、大きく3つあり、アメリカの心理学者ウォルペイ（Wolpe, J.）は、①自分よりも他者を優先し、自分は後回しにする「非主張的自己表現」、②自分のことだけをまず考えて行動し、時には他者をふみにじることにもなる「攻撃的自己表現」、③自分のことをまず考え、他者のことにも配慮する「アサーティブ（主張的）な自己表現」に分類している。

学生には、③のアサーティブな自己表現ができるようになることを目標とし、授業実践を行った。なお、授業は、2回（1回90分）に分けて実施した。1回目の授業では、アサーションスキルとは何かを説明し、葛藤が生じる場面を示し、「自分であれば、どのように自己表現をするか」を問うた。例示を考察させた後、学生自身が日常生活において葛藤や困難を感じた事例を考えさせた。2回目の授業では、学生自身が作成した事例を活用して、①その状況において自分はどう感じるか、②相手の発言や行為に対し、その背景にあることを考える、③状況を改善するための具体的提案（5W1H）について考える、④具体的提案が受け入れられなかった場合、どう対応するかを考えるの4点を考えさせた。その後、事例集から1事例を取り出し、「私が選んだ事例を想定会話形式で考える」と題し、ロールプレイングの事例を作成させた。

（1）アサーションスキル①～相手の状況を受け容れ、自己を表現するとは～

1回目の授業では、アサーションスキルの説明を行った後、以下を例示した。

例示1「行列ができるイタリアン店にて」

あなたは、行列ができるイタリアン店にて、順番を待っています。あなたの前を割り込む人が現れまし

た。さて、どうしますか？

- ①割り込みしたことに対して怒り、列から外れるように言う。(アグレッシブ)
- ②ムツとして内心腹は立つが、相手には何も言わない。(ノン・アサーティブ)
- ③先に並んでいたことを伝え、後ろに並ぶよう丁寧に頼む。(アサーティブ)

例示1では、①、②、③を出さず、学生に考えさせた。学生の回答で最も多かったものは、「並んでいるので、最後尾はあちらです」であり、次に、「割り込まれても何も言わない」という回答であった。その一方で、「ちょっと、それ、そこ並ぶの間違ってる」や「舌打ちして、知らせるかも」という回答もあった。

例示1の振り返りをした後、自分自身の自己表現を診断した。自己表現診断については、平木(2012)『アサーション入門』(p.17-22)の①準備のための自己表現診断、②人の働きかけに対応する行動を活用した。自分自身の自己表現の在り方について診断した後、例示2~5を提示し、それぞれの考えを尋ねた。

例示2「郵便局での振り込み」

今日の15時までに必ず振込をしなければならないものがあり、郵便局に行きました。時間は、14時57分で、あなたは大変急いでいます。窓口を見ると誰もいないので、奥を見ると、立ち話をしている局員がいます。その時、あなたは、どのように対応しますか。

例示3「彼氏・彼女からの連絡」

試験勉強と大会間際の部活、そしてアルバイトと、大変忙しい時に、彼女(彼氏)が「会いたい」と言ってきました。考えれば、この1週間、連絡もあまり取れていません。あなたは、相手のことが好きで、別れようとは思っていません。さて、あなたは、どのように対応しますか。

例示4「先輩からの誘い」

今日は、1限目から3限目までの講義で、早めに家に帰れそうです。帰ってから、ためておいたテレビ番組の録画を見ながら、ゆっくりしようと考えていたところ、部活動の先輩から、連絡が入りました。先輩は、「今日、一緒にごはんでも食べようよ」と言います。一瞬、「急に言われても」と思いましたが、先輩からの誘いを断るのも悪いので、「いいですよ」と言って付き合いますか？

例示5「急な業務が重なった」

Bさんは、銀行にて窓口業務をしています。ある日、窓口業務における顧客のトラブル対応があったため、明日までに顧客への解答書を作成する必要がありました。残業は確定です。下手をすると徹夜になるかもと覚悟したその時、上司のFさんがやってきました。「さっき、Bさんにメールをしておいた報告書の件だけど、明日9時までに仕上げてね。よろしく」この場合、Bさんは、上司のFさんにどのように返答すればより良い結果が生まれるでしょうか？

例示について考えた後、実際に日常生活において葛藤を感じた場面や葛藤が生じる状況の事例を学生に

作成させた。それが以下である。事例を分類すると、①アルバイト編：20 事例、②部活動編：6 事例、③学生生活編：4 事例、④就職活動編：3 事例、⑤人間関係編：15 事例、⑥職場編：4 事例の計 52 事例となった。

①アルバイト編

	事例
1	<p>私は、大阪のホテルにて、荷物運びのアルバイトをしています。最近、観光客も増え、大変忙しく働いています。ある日、社員のAさんが、「明日なんだけど、仕事が忙しくてアルバイトの人数が足りていないんだよねー。困ったー。」と私に言ってきました。私は、明日のシフトではなかったため、Aさんに対し、「そうなんですね。」とだけ言い、仕事を進めました。次の日の11時頃、社員のBさんから電話がかかってきました。「〇〇くん、今日の14時から、ちょっとでもいいから、バイトに入ってくれないか？」とBさん。Bさんは、社員さんの中でも、私に対してとてもよくしてくれる方です。私は、昨日まで連勤で働いていたので、仕事に行きたくありませんでしたが、Bさんからのお願いだったので、「わかりました。行きます。」と答えてしまいました。結局、その日の14時から20時までアルバイトには出ましたが、体が疲れていたため、本当は休みたかったという思いもあり、心の中が若干すっきりしません。どのように受け答えをすればよかったですでしょうか。</p>
2	<p>私は、コンビニエンスストアでアルバイトをしています。今月でアルバイトをし始めてから、1年が経過します。昨日、新人アルバイトが入ってきました。初めての出勤日には、店長が新人アルバイトの研修をするはずでしたが、昨日、店長が急な用事で店に来ることができませんでした。そのため、たまたま出勤していた私が新人アルバイトの指導をすることになりました。(店長から頼まれました)いつもなら人もあまり混雑していないのですが、その日に限って、人が多く、レジ操作等の指導しかできず、物品の陳列方法、発注方法等、全てを教えることはできませんでした。そして、次の日、店長に昨日の混雑の状況や新人アルバイトに教えられた事・教えられなかった事を伝えました。店長は、「忙しかったんだね。ご苦労さん」と私に言いました。さらに次の日、店長と新人アルバイトのシフトの日で、新人アルバイトの動きを見て、店長は、「〇〇(私)は、きちんと指導してないね。何も教えてないに等しい」と思ったとのこと。そのことを、次に店長と私がシフトに入った際に言われました。私は、自分なりに、できる範囲で新人アルバイトに教えたつもりだったので、本当に残念な気持ちになりました。どう伝えたら、店長にも理解してもらえたのか、考えたいです。</p>
3	<p>私は、コンビニエンスストアの深夜バイトをしています。私の悩みは、高校生くらいの男子生徒が駐車場にたまって、深夜0時を過ぎても帰宅してくれないことです。私は、彼らに向かって、「近隣から苦情がきているので、帰ってください(これは、本当に近隣から苦情の電話がかかってきた)」や「駐車場内は車の出入りがあるので、危ないので、帰ってください」と言ったことがあります。高校生は、ムツとした表情を見せますが、比較的言うことを聞いてくれました。しかし、先週は、10人程度の集団で、私自身も脅威を感じました。また、深夜0時を過ぎても帰る</p>

	<p>うとせず、むしろ、話が盛り上がり、近隣からも苦情の電話がありました。店長もおらず、店には私しかない状態でした。警察にすぐに電話をするべきかも悩みましたが、その時は、近隣からの苦情の電話があったわけではないし、また、何かを壊されたわけではないので、しばらく様子を見ることにしました。この時、私は、「また、近隣から苦情電話が入ったらどうしよう」ということと、「男子生徒に注意をしたら、危ない目に合いそう」という、2つの気持ちがありました。この場合、私は、どのように対応すればよかったのか、考えたいです。</p>
4	<p>コンビニでアルバイトをしていた時、仕事を覚えきれていない状態で、新人の教育を任せられました。私自身、入って1ヶ月程度しか経っていなかったため、細かな仕事内容は知りませんでした。そのため、数々のミスをしてしまい、店長に怒られてしまいました。また、私の失敗でないことまでも、注意を受けました。私は、「入って1ヶ月の人間に任せた店長の責任ではないのか?」と相手を責める気持ちもありましたが、我慢し、謝罪しました。もし、同じ環境に陥った時、あなたは、自分が思ったことをどのように店長に伝えますか。</p>
5	<p>私は、ゴミ集積所にてアルバイトをしています。そのアルバイトは、1日8000円(9時~16時)と決まっています。たまに、9時~12時の3時間で仕事が終わりと、8000円を受け取る日もあります。ある日、私は9時~16時まで働き、日当8000円を受け取って帰る準備をしていました。その日は、17時~21時まで大学の部活動の練習が入っていたので、少し急いで身支度を整えました。すると、主任のCさんが「ちょっと悪いんやけど、用事ができたから、ついてきてほしい」とアルバイトの従業員全員に声をかけています。アルバイトの従業員全員がCさんの呼びかけで動きだしたので、私も先に帰るわけにはいかず、皆についていきました。用事は荷物運びの軽作業でした。結局、私は、断ることができなかったので、手伝いました。もし、作業を断ったら、次から仕事に呼んでもらえないと考えたからです。けれども、手伝いをしたために、17時からの部活動の練習には遅れ、監督から「スケジュールをもっときっちりしておかないと、皆に迷惑がかかる」と叱責されました。(部活動に遅れそうだったと思ったので、事前に連絡はしましたが、誰とも連絡を取ることができませんでした)あの時、どうやって自分の思いを相手に伝えればよかったのでしょうか。</p>
6	<p>焼肉屋さんでアルバイトをしています。アルバイトをし始めてから、2年半が経ちます。これまで、いろいろなお客さんを見てきました。先日、何度もむやみにボタンを鳴らして従業員を呼ぶお客さんがいました。私も何度か席に伺いました。その際、「ご注文は?」と聞くと、そのお客さんは、「兄ちゃん、肉の中でどれがいいの?」と言います。そのため、「〇〇セットがおすすめです」と答えると、お客さんは、「うーん、それはちょっと、食べたいのと違う」と言います。そうしたやり取りを私だけでなく、他のアルバイト、社員さんも何度もしました。私は、「お客様は神様です」だとは思っていません。皆が気持ちよく食事ができる環境を作ることが、大切だと考えます。この場合、お客様に対して、どう対応すればいいと思いますか。</p>
7	<p>アルバイト先の話ですが、研修の際にマニュアル通りにしないとすぐ怒る先輩がいます。けれども、現場ではマニュアル通りに進むことは少なく、自分自身の考え方を問われることが多いように感じます。私は、アルバイトを始めて2年目になり、何度も研修を受講しているのでマニ</p>

	<p>マニュアルは理解しています。けれども、自身の培ってきた経験も現場で活かしたいと考えており、その先輩に怒られたとしても、マニュアル通りではないやり方も認めてほしいと思っています。この場合、どのように提案をすれば受け入れてもらえるのでしょうか。</p>
8	<p>アルバイト中のことです。支配人と主任が仕事の流れについて話しをしており、その場面には、5人のアルバイトスタッフがいました。この5人の中に私はいました。その時、仲の良い先輩が私に話しかけてきました。私は、支配人と主任の話を知りたかったのですが、仲の良い先輩が話しかけてきたこともあり、完全に無視するわけにもいけなくなりました。この状況の時、あなたならどのような対応をして、その場を切り抜けますか。</p>
9	<p>私は、すき家でアルバイトをしています。アルバイトの交代の時間に次のスタッフが連絡もなしに突然来ないという状況がありました。私は、10分、15分と次の交代の人を待ちました。店長が、「〇〇さん、申し訳ないんだけど、次のスタッフが来るまで、手伝って」と言うので、仕方なく、手伝うことにしました。結局、交代のスタッフはアルバイトの時間を間違えていたようで、今日は来る事ができないことになりました。私は、その交代のスタッフの分まで働き、さらに、店長は「ごめん、忙しいから、このお客さんが帰るまで手伝って」と言ってきました。その後、2時間、アルバイトの時間を延長させられました。本当は断りたかったのですが、店長の顔色も窺ってしまったので、帰ることはできませんでした。けれども、私は、あまり働きたい気分ではなかったもので、その場合、どう対応すればよかったですでしょうか。</p>
10	<p>アルバイトで、空のシフトのところに「入って、入って」というラインを何度も何度も送ってくるスタッフがいます。どんな形で断っても、「入って」と短文できます。しつこいラインを辞めてもらうには、どのように対応したらいいでしょうか。</p>
11	<p>深夜のアルバイトにて、本来ならば、23:00~4:00で帰ることができたはずだったのですが、トラブルもあり、23:00~6:00までシフトに入りました。けれども、社員のKさんは、私に対し、「お前、やる気あるのか？」や「ダメなクレー」とか、ぼろくそに言ってきます。Kさんは、決められた時間には来ないし、よくお客さんとトラブルも起こします。今は黙って耐えていますが、理不尽さを感じるので、今度、何か言われた際には、言い返したいとも思います。もし、次に何か起こった場合、あなたなら、どのような行動や発言をしますか。(Kさんへの要望として、アルバイトの学生に対する悪口を言わないでほしい)</p>
12	<p>アルバイト先にて、マネージャーから「〇時まで、バイトの時間を延長してほしい」と言われました。その日、私は次の用事が入っていたので、「厳しいです」とはっきり断りましたが、「いや、バイトに入ってもらわないと困る」とマネージャーは言ってきます。この場合、どう断れば、納得をしてもらえるのでしょうか。</p>
13	<p>私はコンビニエンスストアでアルバイトをしています。時間は朝の7時。店内には、たくさんのお客様が朝ごはんなどを購入しています。私は、お客様のレジ対応をしていた際、お客様が「パンをあたためてほしい」とおっしゃったので、レンジでパンを温めました。そして、お会計をして、お客様は商品を持って帰られました。その後、8時くらいに店に電話が掛かってきました。先ほどのお客様でした。お客様は「パンが入っていない！」と言われ、レンジを見ると、中には</p>

	<p>パンが……。そして、私はすぐに謝罪しました。しかし、お客様は大変お怒りになっていて、「今すぐ持ってこい！」と言い、「〇〇のゴルフ場や」と言います。そのゴルフ場は、店からバイクで30分ほどかかります。現在、店内はお客様も少なくなりましたが、2人勤務であり、店長に連絡をしてもつながりません。しかも、バイクも車もない状況において、その場所まで歩いて行くこともできません。そして、また、そのお客様から電話が入りました。あなたなら、どのように電話応対をしますか。</p>
14	<p>私は携帯電話ショップにてアルバイトをしています。私は受付業務を担当しており、1人で業務を行っています。ある日、Aさんの接客をしている際、Aさんの後ろにBさんが並ばれました。私は、Bさんには、順番待ちの席にご案内をしましたが、Aさんの話が長くて、なかなか案内をすることができません。そのため、Bさんが、「まだですか？」と私とAさんの会話に割って入ってきました。相当イライラされているようです。この場合、どのようにBさんの接客をしますか。</p>
15	<p>短期アルバイトで、ホテルのレストランの片付けをすることになりました。短期間だったので、支配人から、「接客はしなくていいよ。配膳だけでいいから」と言われました。けれども、60名ほどの団体のお客様が来られることになり、いきなり、「接客もして」と指示をされ、接客をすることになりましたが、支配人が接客マニュアルを口頭で伝えてきたため、「すみません、メモ帳を今、持っていないので、覚えられません」と正直に話しました。すると、支配人が舌打ちをして、「明日からメモ帳持ってきて」と言い、嫌な顔をしました。その日は、片付けだけをして、次の日から、メモ帳を持参し、接客マニュアルをメモして覚えました。お客様から、「新しい顔の人だね。新人さん、頑張ってるね」と声を掛けてくださり、頑張ろうと思いましたが、支配人は、私にだけ態度が冷たく、仕事がしづらいつ感じました。最終日に、メモ帳の件を謝りましたが、支配人は、「で？」と、冷たい対応。結局のところ、それでアルバイトは終了となったわけですが、支配人が接客マニュアルを口頭で伝えてこられた際、私はどのように対応をすればよかったのか、未だに悩んでいます。</p>
16	<p>カラオケの夜勤のアルバイト中の出来事です。私は、夜勤なので、その前に仕事をしていたスタッフから仕事を引き継ぎ、いつも通りに仕事をしていました。その日、前にシフトに入っていたスタッフが後片付けをしていなかったため、私は片付けに追われていました。すると、お客様からの注文の電話が鳴り、先輩が対応をしていたのですが、そのお客様が大変怒っているとのこと。先輩は、私に、「ちょっと、お前、どうなっているか、〇号室の部屋、見てきて」と言うので、しぶしぶ従い、見に行きました。部屋に入ると、お客様が、いきなり「お前、ジュース一杯持ってくるのに、2時間もかかんのか！」と怒鳴り散らしてきました。しかし、私とその先輩はそのお客様の注文を受けていません。前のスタッフのミスです。ひとまず、お客様に対し、謝罪を繰り返して、ジュースを持参し、なんとか怒りを収めることができましたが、私の心はモヤモヤします。この場合、前のスタッフに事情を言いたいのですが、どのように言えば、その状況を理解してもらい、さらに仕事をきちんとしようとする意識も持ってもらえると思いますか。</p>
17	<p>パチンコ屋のアルバイトでの出来事です。パチンコの玉がタバコに交換するのに148玉いるの</p>

	<p>で、カップに入った玉を数える必要があります。私は、中年のカップルの男性の方からタバコの交換を頼まれました。計測したところ、22玉足りなかったので、お客様の後ろに積んである玉の入った箱から、残り22玉を取り、タバコを交換しました。用事が済んだので、元の場所に戻ると、そのカップルの女性の方に、また呼び出されました。すると、女性は、「カップに入っていた玉で足りたんか?」と聞いてきました。私は、男性の後ろの箱からいただきましたと言おうと思った時、その女性が「足りるわけないやろ」とさらに強めの口調でまくし立ててきます。この時、私は、どのように対応すればよかったですでしょうか。</p>
18	<p>アルバイト先でのことです。1時間だけ、自分1人でホールとキッチンの作業をしなければならぬ状況がありました。1人で両方の作業をする時にかぎって、お客様がバタバタと入ってきて、後から入ってくるお客様を待たせてしまうことになりました。しばらく待たせてしまい、待たせたお客様の所にお冷を持っていき、注文を取ろうとすると、「なんで遅いねん」と言われたので、「今、1人で店を回しているの、どうしても遅くなってしまったのです。申し訳ございません」と言いました。すると、「そんなん、2,3人、従業員、増やせばいいだけのことやろ」と言われました。もっともな意見ですが、私はアルバイトの立場なので、シフトを変えることもできず、そのお客様への返答に困りました。この時、私は、どう対応すればよかったですでしょうか。</p>
19	<p>Gさんは、マクドナルドでアルバイトをすることになりました。新人だったので、ハンバーガーの作り方のマニュアルを読み、また、先輩のIさんも丁寧に教育してくれたおかげで、完璧に作るできるようになりました。そんなある日、Gさんがハンバーガーを作っていると、Iさんは自分の仕事を止めてまで、Gさんのハンバーガー作りを手伝おうとしてきました。Iさんには全く悪気はなく、Gさんが忙しそうと思って善意で手伝おうとしてくれていました。しかし、そのIさんの行動は、マニュアルに書いていることとは全く違っていたのですが、IさんはGさんを手伝って満足気。アルバイト先のマニュアルを完璧に覚えている新人バイトのGさんは、そのIさんの行動を徐々にわずらわしく思ってしまう、ある日、Gさんは、堪り兼ねて「Iさん、マニュアル通り、仕事に戻ってください」と言いました。その日から、Iさんとの関係がぎくしゃくし始めました。この場合、どう対応すればよかったですでしょうか。</p>
20	<p>私は、深夜の飲食店アルバイトをしています。お会計付近でしばらく待ってられるお客様がおられました。私は、テーブルの片付けをしていたので、そのお客様に気が回りませんでした。お会計の場所には、店員を呼ぶボタンがありましたが、どうやら、お客様は、そのボタンに気が付かなかった様子。そのお客様は、突然、大きな声で、「どんだけ待たせるねん!」と激怒しました。その声に慌ててお会計の場所に行き、会計をしようとしたのですが、怒りは収まらず。素直に謝るべきか、会計ボタンの説明をすべきか、どうすればいいのでしょうか。</p>

②部活動編

	事例
1	<p>私は、陸上部の部長をしています。チームの雰囲気は良いのですが、メンバーは、練習に対するやる気があまりなく、大会では良い成績をなかなか出すことができません。サークルであれば、</p>

	<p>「楽しさ」だけでいいと思うのですが、大学の部活動の場合、大学側から部活奨励費も出してもらっているのに、結果が求められると私は考えています。最近では、ふざける後輩もおり、私は部長として、怒る時には怒るというメリハリが必要だとも思うのですが、「後輩から嫌われたくない」と思い、怒ることができません。また、自分もちゃんとできていない部分もあると思うので、注意しても説得力がないと思い、注意することができませんでした。仲間に嫌われずに、チームの雰囲気良くするためには、どうすればいいでしょうか。</p>
2	<p>私は、マーチングバンド部に所属しています。今年度、初めての卒業生が出るので、平成 30 年 3 月半ばに演奏会をすることになりました。しかし、全員が演奏会をしたいと考えているわけではありません。なぜならば、4 年生の場合、3 月中に引っ越しをしたり、自動車免許取得の合宿に参加をしたり、会社の新人研修会もあるからです。4 年生の演奏者が、そうした状況にあるため、私は無理に演奏会をする必要はないと思うのですが、そのことを監督に言っても、なかなか伝わりません。このまま、ボイコットすることもできないので、どのように自分の状況を説明し、相手にわかってもらえればいいでしょうか。</p>
3	<p>4 年生の 10 月に大学野球を引退しました。しかし、毎日、現役選手と同じように練習に行かなくてはなりません。少しは自分のことに時間を割きたいのですが、どうすればいいでしょうか。どういえば、指導者の気分を害さず、休むことができるのでしょうか。本気で悩んでいます。</p>
4	<p>野球の練習の際、ピッチャーの練習メニューで、指導者から「今日、これやっというて」みたいに、何の根拠もなくメニューの指示を受けます。私は、根拠なき練習が選手（投手）にとって無駄であり、成長できない原因だと思っています。私は、投手リーダーとして、皆の状況を見て、皆で意見を出し合って作ったメニューを実践したいと考え、指導者に投手の状況と練習メニュー表を見せ、相談を試みました。すると、「それは必要ないと思う」と完全に否定。もっと、一緒に一つのチームとして取り組んでいきたいと思うのですが、指導者の権力は強いので、何も受け入れてもらうことができません。そうであっても、どう言えば・どうすれば、指導者に対し、学生の気持ちを伝えることができるのでしょうか。</p>
5	<p>プロ野球の球団から提出を求められる「調査書」という履歴書があります。球団関係者から、「なるべく早く出して」と言われ、監督からは、「明日中に出して」と言われました。しかし、リーグ戦中ということもあり、毎日の練習で、家に帰るとクタクタです。他の球団の書類もあったので、徹夜でやり切るという選択もありましたが、リーグ戦中の大切な練習もあるので、徹夜は控えました。提出期限を守ることも、リーグ戦が大切と思ったのです。そのため、「明日中に」と言われた監督の指示を遂行することができませんでした。朝に監督の元に向かい、謝罪をしましたが、「なぜ、やらないんだ」と言われました。この場合、どうすればよかったのでしょうか。（自分は、自分の判断が正しいと思っています）</p>
6	<p>私は陸上部に所属しています。週 6 日練習で、休みは週 1 日しかありません。しかし、ここ 2 ヶ月間は、休みがありません。何度も何度も休みが欲しい時がありましたが、大会も続き、休もうにも休めませんでした。疲れもピークに達しています。他のメンバーも、練習には来ており、なんだか自分だけが休むのも悪い気がします。けれども、この場合、自分で休みを作るべきか、</p>

	もし休むにしても、どう言えばよいかわかりません。休みを取らない場合、あと、2週間でオフにはなりますが、それまで耐えるということもできますが、限界です。あなたなら、どう対応しますか。
--	--

③学生生活編

	事例
1	学園祭実行委員会で一緒に活動しているOさんは、自分のしたいことは積極的に行うが、苦手意識を感じることや雑務等には一切手をつけません。ある日、私は、Oさんに、学園祭で配付する資料作成を期日付きでお願いしました。Oさんは、「わかった」と快諾。期日になったので、「Oさん、先日言っていた〇〇の資料をください」と連絡をすると、悪びれる様子もなく、「あ、ごめん、何もやってないわ」とのこと。私は、その言い方に腹も立ったのと、約束を守ってもらえなかったため、「なぜ、お願いしたのに、やってくれなかったの？もしくは、やってみただけれど、結果としてできなかったわけ？」と聞きました。すると、Oさんは、「私は私で予定を立てて、しっかり取り組んだつもり。その期日は、そっちが勝手に決めたことですよ。学園祭で配付するんだったら、それに間に合えば、問題ないじゃん。」と激しい怒りを私にぶつけてきました。確かに、Oさんが言うように、学園祭に間に合えばいいのかもしれませんが、私は、チームで仕事をしているので、全体の把握も必要だと考えます。Oさんとの関係を悪化させずに、Oさんに納得して仕事をしてもらうためには、どのように対応すればよかったですでしょうか。
2	大学の普段の授業にて、4つの科目のレポート提出日が重なり、自分なりにかなり頑張ったのですが、間に合いそうにありません。この場合、どう対処しますか。
3	母校の教育実習先で、朝の挨拶の時に校長先生から「今日、御飯でも食べにいこう」と誘われたので、「ありがとうございます。はい、わかりました」と返事をその場でしました。16時になり、授業終了後の担任との反省会も終わった矢先、担当の先生から、「明日までに研究授業の指導案を作成し提出してね」と言われました。今日は校長先生との食事会があり、指導案作成も明日までにできるか不安です。すぐに、校長先生との食事会の話をおうとしたのですが、担任の先生は保護者対応で席を立ってしまい、いなくなりました。あなたはこの場合、どう対応しますか。
4	Tさんは、足首に怪我（ねん挫？ひどく痛む、歩行困難）をしてしまい、病院に診察を受けに来ています。今日は、初診です。しかし、診察を受けた後はレントゲン検査を受ける必要が出てきました。この後、大学でゼミの発表があり、先生とも連絡が取れない状況です。卒業に関わることでもあるので、どうしても大学には戻る必要があります。この場合、あなたなら、病院と大学の先生に、どう対応しますか。

④就職活動編

	事例
1	Aさんは、大学4年生で、就職活動をしています。採用試験を受験しようと思っている企業先

	<p>に送らなければならないエントリーシートの添削をしてもらおうと思い、キャリアセンターに行きました。けれども、授業が長引いてしまったこともあり、16時にキャリアセンターに着くと、次は、16:30から部活動があるので、30分しか添削をもらう時間がありません。そこで、Aさんは、キャリアセンターの職員に「16:30から部活動があるので、急いでいます、すみません」と伝えました。しかし、キャリアセンターの職員は、「試験を受ける企業だから、丁寧に添削する必要がある」と言います。そうしている間に、時間は16:20になりました。急いでいることも、部活動があることも伝えているのですが、このままでは準備をする時間ありません。どうすればよかったですでしょうか。</p>
2	<p>Eさんは、就職内定先から、「懇親会の案内」をラインで受け取りました。ラインには、「〇月〇日 18:00～」と書いてあり、それは、明後日です！しかも、「今日中に返信がほしい」と書かれています。私はアルバイトをしており、シフトは2週間以上前に提出することとなっており、明後日のシフトを変更することは原則としてできません。アルバイトも信頼関係で成り立っているため、いい加減なことはしたくないという気持ちがあります。一応、バイト先の先輩や後輩に、シフトを変わってもらえないか聞きましたが、全滅でした。この場合、どうすればいいと思いますか。</p>
3	<p>Aさんは、大学3年生です。1月の時期に入り、2ヶ月後には、就職活動が解禁されます。大学には、弁護士になるために入学しました。しかし、勉強をする中で、法律の用語が難しく、授業にもついていけなくなりました。そのため、弁護士の目標は完全にあきらめ、一般企業に就職をしようと思いました。けれども、自分が何をしたいのかわかりません。そこで、親に相談したところ、「お前が、弁護士になりたいというから、高い学費を払って、〇〇大学に通わせてやったんだ。弁護士にならないんだったら、安定している公務員になれ！」と怒鳴られてしまいました。しかし、Aさんは、公務員には魅力を感じません。あなたは、企業就職を反対する親をどう納得させ、自分の進みたい進路を切り拓きますか。</p>

⑤人間関係編

	事例
1	<p>私は、小学生を対象としたキャンプ事業を運営するボランティア団体に所属しています。その団体が10月にキャンプイベントを実施することになり、私はキャンプイベントの学生代表として、イベントの企画立案や運営管理を任せられました。代表として任命されたので、責任も強く感じると同時に、頑張ってイベントを成功させたいという気持ちも湧きあがりました。イベントは、学生のボランティアスタッフ全員参加が望ましいという団体の意向もあり、参加学生スタッフは12名。その12名がそれぞれの企画を担い、運営まですることが決まりました。イベント当日の4日前、学生のDさんが、「ごめん。私、うっかりしていて、イベントに出られない」と私に言ってきました。私は、「え!？」と驚きましたが、Dさんが、「行くことができない」と言っているのに、「なんで、来ることができないの?」や「それは、無責任でしょ!」と、私はその時、言うことができませんでした。Dさんは、それだけ告げると、すぐに帰ってしまいました。その</p>

	<p>ため、Dさんの企画を私と他のメンバーで何とか補い、イベントは成功させることができました。イベント終了後、私は、Dさんの欠席理由がアルバイトであったことを知りました。なんだか、憤りを感じました。けれども、Dさんは気も強く、物事をはっきり言うタイプなので、正直、私の苦手なタイプ。私は、Dさんに、どう接すればよかったですでしょうか。</p>
2	<p>私は、同じクラスのCさんが好きです。自分の思いは、ずっと自分の胸だけに治めてきました。けれども、ある日、私の親友のHさんが、「実は、Cさんが好きなんだ・・・」と相談をしてきました。私もCさんのことが好きですが、親友のHさんも好きです。こうした場合、どうすればいいでしょうか。</p>
3	<p>今週の日曜日、彼女と遊ぶ約束していました。しかし、急遽、その日に野球の練習の予定が入ってしまいました。私は正直なところ、この日の練習には行きたくありません。しかし、野球の練習を休んだことがないので、行くしかないとも思います。野球の練習に何か理由をつけて休むか、彼女との約束を破るか、あなたなら、どうやって、この危機を乗り越えますか。</p>
4	<p>地元の年上の先輩から、「〇月〇日に、〇〇の行事があるから、絶対に参加してね」と言われましたが、実はその日、前から友達と約束をしていたこともあり、行事への参加をしたくありません。この場合、年上の先輩からの誘いをどのように断りますか。</p>
5	<p>Aさんは、お休みの日に友達とカフェで食事をしていました。AさんはBセットを注文しましたが、店員さんは、Dセットを持ってきました。違う料理が運ばれてきたのですが、あなたなら、どう対応して、取り替えてもらいますか。</p>
6	<p>Jさんは、部活動の同期と飲み会をしていました。飲み会は、20:00~22:00で、Bさんは、その日、21:30~幼児珩があり、飲み会を途中で抜ける必要がありました。しかし、飲み会の場が大変盛り上がり、なかなか抜け出すことができません。その時、何と言って抜け出せば、その場を盛り下げずに済むと思いますか。</p>
7	<p>私は関東出身で、現在、奈良県の大学にて学んでいます。ある日、私は高校時代に所属していたバスケットボール部の先輩からライン連絡をもらいました。先輩のPさんは、「今週の日曜日に、バスケのクラブチームの試合があるんだけど、用事がある人が多くて、人数が集まらないんだよね。もしよかったら、一緒に試合にでない？」とのこと。私は、久しぶりに実家に帰ってきたので、ゆっくりしたく、断ろうと思いましたが、先輩からだったので迷いました。しばらく考えて、「何時からですか？」と返信を出しました。Pさんは、すぐに、「〇時と〇時の2試合だよ^^もし、〇〇さんが来れない場合、メンバーが6人しかいないから、6人で頑張ります・・・」とのこと。行かなければならないような言い方をされて、少し戸惑いましたが、「今、奈良にいるので、その時間帯だと帰省は難しそうです（本当は実家に帰省中）」と、その誘いは断りました。「また誘ってください」と謝罪も入れましたが、少し罪悪感が残っています。</p>
8	<p>地元の友達から、ある仕事に誘われました。話を聞いてみると、自分にも利益はあるけれども、何だかグレーゾーンの仕事のようにも感じます。断りたいのですが、友達でもあるので、どのように断ったら角が立たなくて済むでしょうか。</p>
9	<p>あなたは今、付き合っているHさんがいます。しかし、2週間ほど音信不通で、私が連絡をし</p>

	<p>ても、返信がありません。自然消滅?と思えるほどです。そうした中、とても親しくしているBさんから、告白をされました。Bさんは、私がHさんと付き合っていることを知りません。あなたは、この場合、どのようにBさんに返事をしますか。(もちろん、Bさんと付き合いたい)</p>
10	<p>休日、大学の先輩から「今日、合コンを予定していたが、欠員が出たので参加してほしい。参加してもらえないと合コンが流れてしまう!!」と連絡がありました。けれども、その日は地元の友人との同窓会があり、もう店も予約しています。先輩は、結構な権力者です。この場合、大学の先輩にどう言って断ればいいでしょうか。</p>
11	<p>恋人同士でランチデートを楽しんでいます。彼女が注文した食事に、何か異物が入っています。彼女は、言いづらそうにしていることも伝わりました。この時、彼氏として、店員さんに、どのように対応しますか。</p>
12	<p>友人から「頼むから、お金を貸してほしい」と言われました。可哀想に思ったので、5万円を貸しました。その後、友人からの連絡はなくなりました。後日、友人に、「お金を返してほしい」と言うと、「それは返した」と言うのです。しかし、あなたは返してもらった覚えはありません。また、実際に返していないという証拠になるものも、持っていません。この場合、あなたは、どう対応しますか。</p>
13	<p>この前、後輩のBさんにお金を貸した。Bさんは、「財布を無くして、銀行口座も停止しているから、お金がおろせない。手持ちのお金もほぼゼロ」というので、同情し、私は1万円を貸してあげました。でも、後から、Bさんの友達から、「Bさん、パチンコに行ってたぞ」と聞き、嫌な気分になりました。Bさんは、財布を無くしたことは本当だったようですが、でもパチンコに行っていたのも事実。Bさんに、「なぜ、お金が必要なのか?」と具体的に問わなかった私も悪いのかもしれませんが、Bさんにも、一言、言いたいし、お金も返してほしい。この場合、どのように対応しますか。</p>
14	<p>Qさんは、前々から部活動の先輩Bさんに食事に誘われていました。しかし、就職採用試験もあったので、ずっと断っていました。それでも、Qさんは、諦めずに誘ってきます。就職先から内定ももらったのですが、相変わらずQさんは、食事に誘ってきます。これまでは、「採用試験があるから、行けない」と断る明確な理由があったのですが、これからはありません。どうすればいいでしょうか。(Qさんは、しつこい先輩Bさんと食事には行きたくないというのが真意です)</p>
15	<p>友達6人で遊ぶ約束をしていました。12時集合でしたが、Hさんだけが、12時を過ぎても来ません。連絡も来ません。Hさんが来たのは12時30分でした。その時、すごく軽く謝ったので、内心、腹が立ちました。けれども、これから遊びに行くので、雰囲気も壊したくありません。あなたは、その時、どう対応しますか。</p>

⑥職場編

	事例
1	<p>保険会社の営業部に所属しているAさんがいます。その日は、営業成績の発表の日で、Aさん</p>

	<p>は営業成績が1位になりました。店長が大変喜んでくれ、さらに、1位になったお祝いに保険会社の社長からも「今日、おいしいものでも食べに行こう」と言われました。しかし、その日は、Aさんと妻との10周年の結婚記念日。そのため、妻と御飯を食べに行く約束をしています。しかし、店長と社長の喜んだ顔を見ると、断ることも難しそう。あなたなら、妻との食事会か会社の食事会、どちらを選びますか。また、どう対応をしますか。</p>
2	<p>Uさんは、おとなしく、口下手なタイプです。以前、働いていた部署から新しい部署に配置変更となり、仕事に慣れないながらも頑張って業務をこなしていました。Uさんは、黙々と仕事をするタイプなので、周囲からのフォローもなく、そのうち、同僚や上司から、色々な仕事を押し付けられるようにもなりました。最初、Uさんは、周囲との関係が悪くなるとマズイと思ったので、どんな仕事も嫌な顔をせず引き受けていましたが、次第にそれが精神的に負担に感じるようになりました。同時に、気の弱いUさんは、同僚からも舐められているような気もして、悔しい感情も出てきました。そんな時、Uさんは、上司から、「君、今、大丈夫？悪いんだけど、今すぐこの書類を作成してほしいんだけど」と声を掛けられました。Uさんのデスクには、書類の山ができていて、精神状態も不安定です。この時、あなたがUさんの立場だとして、どのように上司に対応しますか。</p>
3	<p>Lさんは、4人家族です。年末に家族で旅行の計画を立てて、チケットもホテルも取っています。今まで家族旅行に行く機会がなく、初めての旅行でもあります。その年、自社の会社が50周年記念で社員旅行としてハワイに行くことが決まりました。予定を見ると、先に計画をしていた家族旅行と日程がかぶっています。Lさんは、働き始めて5年目の営業マンであり、社内では、そこそこ仕事ができる方です。あなたなら、家族旅行か社員旅行かどちらを選びますか。また、片方は断る必要がありますが、どのようにして解決をしますか。</p>
4	<p>地元の先輩Yさんは、建設業で働いており、1週間のうち月・火・水曜日に仕事に入っています。この仕事は大変体力を使う仕事で、月曜日と火曜日で、もう身体が限界になるそうです。水曜日は何とか気合いで乗り越えるという形で働いていたそうです。しかし、繁忙期になり、親方から「木曜日も入って」と言われました。この時、どう対応すればいいか。（断りたいことを前提として）</p>

(2) アサーションスキル②～事例の考察～

2回目の授業では、1回目に学生が作成した事例をもとに、①その状況において自分はどう感じるか、②相手の発言や行為に対し、その背景にあることを考える、③状況を改善するための具体的提案（5W1H）について考える、④具体的提案が受け入れられなかった場合、どう対応するかについて考えさせた。その後、事例集から1事例を取り出し、「私が選んだ事例を想定会話形式で考える」と題し、ロールプレイングの事例を学生に作成させた。ワークシートは以下である。

ワーク①私が選んだ事例について考える 学生が作成したもの

1	<p>学園祭実行委員会で一緒に活動しているOさんは、自分のしたいことは積極的に行うが、苦手意識を感じることや雑務等には一切手をつけません。ある日、私は、Oさんに、学園祭で配付する資料作成を期日付きでお願いしました。Oさんは、「わかった」と快諾。期日になったので、「Oさん、先日言っていた〇〇の資料をください」と連絡をすると、悪びれる様子もなく、「あ、ごめん、何もやってないわ」とのこと。私は、その言い方に腹も立ったのと、約束を守ってもらえなかったため、「なぜ、お願いしたのに、やってくれなかったの？もしくは、やってみただけで、結果としてできなかったわけ？」と聞きました。すると、Oさんは、「私は私で予定を立てて、しっかり取り組んだつもり。その期日は、そっちが勝手に決めたことでしょ。学園祭で配付するんだったら、それに間に合えば、問題ないじゃん。」と激しい怒りを私にぶつけてきました。確かに、Oさんが言うように、学園祭に間に合えばいいのかもしれませんが、私は、チームで仕事をしているので、全体の把握も必要だと考えます。Oさんとの関係を悪化させずに、Oさんに納得して仕事をしてもらうためには、どのように対応すればよかったですでしょうか。</p>
---	--

事例番号 (例：アルバイト編—5)	(学生生活) 編 — (1)
①事例を読んだ後、あなた自身は、どのように感じましたか。あなた自身の思いを書いてみましょう。	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な資料提出がなされず、焦る。(約束していたのに) ・頼んだ資料が期日までにできていないのに、謝らない相手に腹が立つ。 ・自分は怒っているつもりはないが、激しい怒りを自分に対してぶつけてくることに対し、相手に戸惑いを覚える。
②相手の発言や行為に対し、その背景にあることを考えてみましょう。なぜ、そういった発言や行為に至ったのでしょうか。できる限り、具体的に書きましょう。	<ul style="list-style-type: none"> ・他にも多くの仕事があり、それにも一生懸命で手がつけられなかった。 ・なぜできなかったのかを聞かれること自体が、自分が責められていると感じ、対抗するように激しく怒りをぶつけた。
③状況を改善するための具体的提案(5W1H)について考えてみましょう。	<ul style="list-style-type: none"> ・今日から全メンバー間で、優先する仕事の順番を決める。 ①重要なもので期日が間近なもの、②期日があるもの、③重要であるが期日がないもの、それでもできないものがあれば、他の人に仕事を振り分ける(役割分担を徹底する)。
④自分の提案が受け入れられなかった場合、あなたはどのような対応を取りますか。具体的にどのように対応するか、考えてみましょう。	<ul style="list-style-type: none"> ・どうすれば仕事がこなせるのかを、相手に聞き、相手の状況に応じて役割分担を行う。

ペアワーク② 私が選んだ事例を想定できる会話形式で考える

事例番号 (例：アルバイト編-5)	() 編 - ()
-------------------	---

自分：

相手：

自分：

相手：

自分：

相手：

自分：

相手：

自分：

相手：

ペアワーク②私が選んだ事例を想定会話形式で考える 学生が作成した事例

事例番号 (例:アルバイト編-5)	(学生生活) 編 - (2)
-------------------	--------------------

2	大学の普段の授業にて、4つの科目のレポート提出日が重なり、自分なりにかなり頑張ったのですが、間に合いそうにありません。この場合、どう対処しますか。
---	---

Aさん：すみません、レポートが多く重なって、提出日に間に合いそうにありません…

B先生：自分が計画を立てて取り組まないから悪いんやろ。前もって期日は伝えておいたぞ。

Aさん：計画を立ててやっていたのですが、どれも量が多くて間に合っても1つか2つなんです。
こんなことを話せるのは、信頼しているB先生だけなんです。

B先生：お前だけを特別にできないな。

Aさん：それでは申し訳ないですが、期日までにできている分を提出します。成績をつけていただく日までに、必ず完成したレポートを提出します。

B先生：成績が下がってもいいのか？

Aさん：良くないですが、レポートを書いて提出することが授業を受けた成果だと思っているので、提出はさせてください。

B先生：わかった。完成版は、○日の○時まで提出しなさい。

Aさん：ありがとうございます。

(3) 実践後の学生の感想

実践後の学生の感想は、以下である。

- ・アサーションスキルの獲得では、ペアワークを通して、実際にどのように対処すべきか考えました。私自身、アルバイトにて「クレーム対応」や「ベストな接客をするには何が必要か」を普段から考えさせられる場面が多いです。そのため、自分の思っていることを相手に伝え、相手の心を掴めるようにすれば、クレームにもスムーズに対応できると考えました。ワークでは、事例を読んで、それについて考えるということで、実際にその場面においては、咄嗟に相手に伝えることができると思いますが、いざ書くとなると難しいと感じました。今だからこそ、アルバイトをしていて、社員の人達との責任の差から、彼らがきつい言葉を私達に言うことも理解できます。また、「自分達は所詮バイト」と思うこともあるので、そうした思いを振り返るきっかけになりました。あとは、中学生の頃から、先生たちが、「社会にでたら〜」や「大人になったら〜」という言葉をよく言っていたので、その言葉には威圧感がありました。（つまり、何か言われても、自分のことは言わずに、我慢しておればよいという意味）実際、アルバイトをする中で、そのようなことはなく、自分の気持ちを言うことで信頼関係は築けると思うし、その人の覚悟で未来は変わると思う。
- ・授業を通して、職場や普段の人間関係でのアサーションスキルの遣い方を学ぶことができた。事例を読んだり、実際にペアワークをしたことで、そういった状況になった時に相手のことを考えながら、言葉遣いや受け答え等の対応の仕方を身に付けることができたと思う。これから社会に出るにあたって、上下関係、人間関係が大事になる場面が多くなると思うので、アサーションスキルを積極的に活用したいと思う。
- ・授業を通して、改めて、マニュアルを熟読することや対応の仕方を決めておくだけでなく、自分で状況判断をする力が必要なのだということに気付いた。今回は、前回に比べて、できるだけ自分の気持ちを伝えるようにした。そのことで、前よりかは、アサーションスキルが身に付いたように思う。
- ・自分のことだけを考えて、相手のことを考えずに怒ったりすることは、実は今までに多くありました。「どうして相手は自分のことを考えてくれないのだろう？」や「相手は相手のことしか考えていない」と思うこともありました。しかし、そこで、どうして相手はこう考えるのかと少し考え方を変えるだけで、相手のことをよく知りたいと思うようになりました。相手はきっと、こう考えているのではないかと思うと、自分の考えや行動も振り返ることができました。相手のことを考え、自分の気持ちをより明確に知ることで、互いに良い関係を築くことができるということを知ることができました。

3. おわりに

近年では、ブラック企業や電通における若年労働者、NHK 女性記者の過労死が社会問題となっている。真面目で責任感が強いからこそ、時には、自己尊重の側面を蔑ろにしてまで仕事を遂行しようとする姿勢

が想像できる。社会に出て働く上で、自己尊重・他者尊重の両面を大切にした人間関係の構築は重要であると言え、自身に葛藤や無理な状況が生じた場合には、自分の気持ちや状況を整理して述べるアサーションの力が必要になると考えられる。

アサーションスキルの講義を2回に分けて実践したが、自分達が考えた事例を読んだ学生から、「私も、アルバイトにて、店長からシフトに入ると何度も言われ、困った経験がある」等、各々の葛藤する場面に対し、共感する態度が見られた。葛藤場面に対し、どう対応するかを学生達が改めて問うたことにより、①自分の感情への気付きと表現方法、②他者の発言や行動の背景への気付きについて、考えるきっかけになったと思われる。今後も、アサーションスキルの訓練を継続して行い、自己尊重・他者尊重のできる力を涵養したいと考える。

参考・引用文献

平木典子（2012）『アサーション入門 自分も相手も大切にする自己表現法』講談社現代新書

公益財団法人日本生産性本部（2015）「働くことの意識」（p.7）

<http://activity.jpc-net.jp/detail/lrw/activity001445/attached.pdf> （2017/12/7 閲覧）

厚生労働省（2013）「雇用の構造に関する実態調査（若年者雇用実態調査）」

<http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/4-21.html> （2017/12/7 閲覧）

厚生労働省（2017）「新規大卒就職者の事業所規模別離職状況」[http://www.mhlw.go.jp/file/06-](http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11650000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu/0000177681.pdf)

[Seisakujouhou-11650000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu/0000177681.pdf](http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11650000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu/0000177681.pdf)

（2017/12/7 閲覧）