

み かん てい いな

コンビニに買い物に行った時のことです。私の前に一人の男性がレジで支払いをしていました。レジに並ぶための足型マークを確認しながら、男性の後ろに並びました。その時、後ろから「並んでいます」と注意されました。その方は、明らかに品物を選んでいました。よく見ると、私の足元にお茶のペットボトルが置かれていました。「並んでいます」と注意した方は、そのペットボトルを拾い上げ、私より先にレジに向かいました。私は、「すみません」と言ったものの何となく、もやもやした気持ちが残りました。

みなさんは、こんなときどのように対応されますか？

- ① 何も言わない、心の中でムッとするものの声には出さない
- ② 怒りを表現し、自分が先だと主張する
- ③ 冷静に指摘し、後ろに並ぶよう話す

①の場合は、正しいと思っていることでも主張できないため、ストレスを感じます。

②の場合は、相手とトラブルになってしまうかもしれません。

③のような対応をアサーティブコミュニケーションといいます。アサーティブコミュニケーションは、相手も自分も尊重するコミュニケーションスタイルのことです。こうしたコミュニケーションができるとストレスやトラブルが軽減できます。職場や家庭、学校でアサーティブコミュニケーションを意識すると、人間関係が円滑になるといわれています。

アサーティブコミュニケーションのこつは次の構成で話すと良いそうです。

- ①自分の状況や相手の状況、事実を伝えます。(④たこと)
- ②自分の気持ちや相手の気持ちを尊重して伝えます。(⑤⑥じたこと)
- ③提案や相手に望むことを具体的に伝えます。(⑦⑧あん)
- ④選択肢や代替案を示します。(返事が「⑨えす YES」、「⑩⑪NO」の場合)

冒頭の場合、私はこう言えばよかったのかもしれません。

「足元にあるペットボトルに気付かずにすみません。でも、私もレジ前の状況を確認して並びました。お急ぎなら、お先にレジで清算していただいても構いませんよ。」

相手への共感や配慮を示しつつ、自分の思いを伝えることで、自分自身のもやもやも解消できるし、相手の行動への指摘も可能になってきます。

また、ある駅では、電車から降りた数人が改札を駆け抜けていく光景が繰り返されています。バスの座席を確保するためです。そのため駅の構内に入ろうとする人にぶつかりそうになったり、バスに乗りたいのに乗れない人が出てきたりしている現状があります。「バスの座席を確保する」といった自分の権利や思い、考えを主張することは大切です。でも、自分の権利を守るために、他の人の権利の侵害につながってははいけません。バスに乗りたい人たちが安全に乗れるように「互いに安全が確保できる間隔で乗り合わせる」など、自分の権利も他の人の権利も大切にす人権共存の考え方が広がればいいなあと思います。そのためには、アサーティブコミュニケーションで互いに話し合い、理解し合う機会が必要ではないでしょうか。そんな三豊市であってほしいと願います。