

訓練・教育技法

パイロットのメンタルケア④

～アサーティブな自己表現とは～

メンタルサポートグループ DC-9 訓練査察室 小西康裕

メンタルサポートグループでは、コミュニケーションに関する悩みについて相談を受けることがあります。その中でも多いのが、「自分の意思や意見を相手にうまく伝えられない」「フライト・訓練中の指摘やマイナス評価をうまく処理できない」といったものです。今回はコミュニケーション・スキルを向上させ、自分らしく生きるための「アサーティブ (Assertive) な自己表現」について考えます。



運航や訓練の現場で、訓練生の方たちが機長や教官に批判やネガティブな評価を受けた際、「こんなことを言われて腹が立った」「自分が誤解されているのに伝えられなかった」という悩みをよく耳にします。これは、コミュニケーション技術の不足から来る問題ととらえることができます。そしてこの問題は、訓練を受ける立場だけにあるわけではありません。機長や教官の側も「言いたいことがうまく伝わらない」という悩みを抱えている方がたくさんいます。

そこで私たちメンタルサポートグループでは、「アサーティブ (Assertive) な自己表現」ができるよう支援しています。Assertiveness や Assertion は、一般的に「自己主張」「断言的」などと訳されていますが、アサーティブのセミナーなどでは、「自分の気持ちや意見を、相手の権利を侵害することなく、率直に、誠実に、対等に表現すること」と定義されます。CRM で使われる「アサーション (安全から逸脱する行為や状態の修正を促すため主張すること)」とは違いますので注意してください。

アサーションのための 4 原則

一般的に、望ましくない自己表現の仕方として 3 つのパターンがあるとされています。第 1 に「攻撃タイプ」。人に食ってかかったりする攻撃的なタイプで、言葉や行動が相手を傷つける結果を招きます。第 2 は「受け身タイプ」で、自分の立場や自尊心を踏みにじられても黙っているタイプです。こういうタイプは対立を避け、責任逃れをすることもあり

ます。そして第 3 は「作為タイプ」。攻撃性を隠して相手をコントロールするタイプで、嫌みを言ったり裏で仕返しをしたりするのがこれに当たります。これらの自己表現方法では相手を苦しめるし、自分も苦しくなります。

「アサーティブな自己表現」とは、相手も自分も尊重しながら自分の思いを伝えていくことで、上記 3 つのどれでもない自己表現方法であり、「第 4 の生き方」と呼ばれることもあります。つまりこれは単なるコミュニケーション・スキルではなく、「生き方」や「生きる姿勢」とも言えるのです。

アサーションには、以下のような 4 原則があります。

- ① **誠実** 相手と自分に誠実であること。
- ② **率直** 相手に伝えるときはきちんと伝えるように。怒鳴ったり遠まわしに言ったりするのは、「率直さ」に反します。
- ③ **対等** 相手と向き合うときは対等な態度で、自分も相手も尊重します。相手を見下さない、自己卑下しない態度です。
- ④ **自己責任** 自分の行動がもたらす結果に責任をもつこと。

この 4 原則をベースにして、それを意識しながらコミュニケーションをとることで、アサーティブな自己表現が身についてきます。

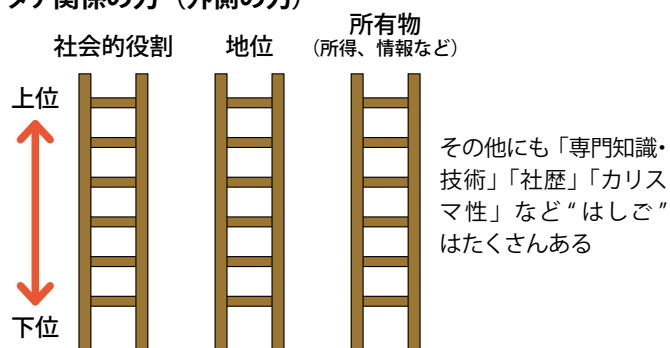
世の中にたくさん存在する タテ関係の力とは

一口に「自分の意見を率直かつ対等に表現する」と言っても、現実には差がある機長と副操縦士という立場を超えて「対

等になる」というのはなかなか難しいと思います。それは、パイロットたちが「タテ社会」の中で生活しているためです。

世界で最も権威のあるアサーティブ・トレーナーのアン・ディクソン氏は、社会にあるそうしたタテ関係の力を“はしご”という比喩で表現しています。世の中には「社会的地位」「所有物（所得、情報など）」「専門知識（技術）」「カリスマ性」など、さまざまな基準のはしごがあり、その上位にいる人と下位にいる人が存在します。こういうタテ関係の力は、外から与えられるため“外側の力”とも呼ばれます。

タテ関係の力（外側の力）



それに対して、自分と他人を見るとき基準として“内側の力”というものがあります。それは、いかに自分の価値を知っているか、そしてタテ関係的な視点を超えて物事を見られるかという力です。これらは「自己信頼感」と「対等性」と言ってもいいでしょう。

アサーティブな態度を身につけるには、この外側の力と内側の力のバランスをとることが大切になりますが、多くの人々は外側の力だけで物事を見る傾向にあり、それが人を苦しめる原因にもなっています。パイロットの世界がタテ社会だというのは、社会的地位、所有物、知識や技術といった目に見えるはしごでは、ほぼ固定して機長・教官が上位に位置するからです。FOの方々が、批判・評価を受けたときに、自分の意見と違うと思っても言えない、自分が下位にいるために上位の立場にいる人にももの言っはいけないと考えるのは、外側の力だけでその関係性を見ているからなのです。

ありのままの自分を受け入れ 自分を肯定していく

では“内側の力”である「自己信頼感」と「対等性」は、どのようにすれば身につけられるのでしょうか。

まず、自分のことを知る、ということです。ありのままの自分を受け入れ、そのうえで自分とどう付き合っていくか。さらに、現実の自分を認め、肯定的に評価することが必要です。それには将来の自分の展望をもって、それに向かって努力する自分を認めてあげなければなりません。「自分は機長になるんだ」という大きな目標があれば、その過程で苦しいことがあったとしても、その都度落ち込むのではなく、小さな成功体験を大事にしていけるはずです。この体験や肯定的な感覚がとても大事なのです。

結果の予測に対して十分その課題をこなせるという感覚を「自己効力感 (self-efficacy)」と言いますが、これは「自己信頼感」と置き換えることもできます。「きっと自分はこの訓練を乗り越え、審査に合格するだろう」という感覚や確信が、自己信頼感を大きく育てていくこととなります。訓練時にこのような感覚を大切に、意識していけば技術面だけではなくアサーティブな自己表現への自信もつくことでしょう。逆に、訓練において自信がもてず自己不全感を感じてしまうと、技術面だけでなく自己表現に対してもマイナスの影響が出る恐れがあります。このように、コミュニケーション（自己表現）と通常の訓練は密接に関係し合っているとと言えます。もちろん、こうした自己信頼感を育てるのは訓練を受ける側だけでなく、“はしご”の上位にいる機長や教官が、効力感を得られるように支え、環境を整えてあげることが必要です。

平等に見えない立場の中にある 「対等性」を見据える

もう1つの「対等性」とはどう考えたらよいのでしょうか。

先ほど「社会にはさまざまなはしごがあり、その上位にいる人と下位にいる人が存在する」と述べました。パイロットの世界で言えば、機長と副操縦士の間に差は歴然とあります。両者は決して対等ではありません。

しかし、これは与えられた「位置の差」であって、決して「優劣」ではありません。位置の差は認めるべきですが、上位だから人間として優れていて、下位にいる人間は劣っているわけではありません。優劣の視点を離れ、「上か下か」ということだけを唯一のガイドラインにしないよう注意しましょう。

運航の現場では、機長とFOは対等になり得ません。しかし、一方で「人間存在」としての対等性はあります。さらに、機

長としての役割、FOとしての役割という差はありますが、「安全を目指す姿勢や態度」という視点から見れば対等であるべきです。また、運航に対する責任についても同様のことが言えます。こうした意識を自分の中に育てることが、アサーティブな自己表現につながります。一見したら対等に見えない社会的立場の中に「対等性」を見据える視点が必要なのです。そしてそれが見えたとき、育ち始めたとき、アサーティブな言動がとれるようになるでしょう。

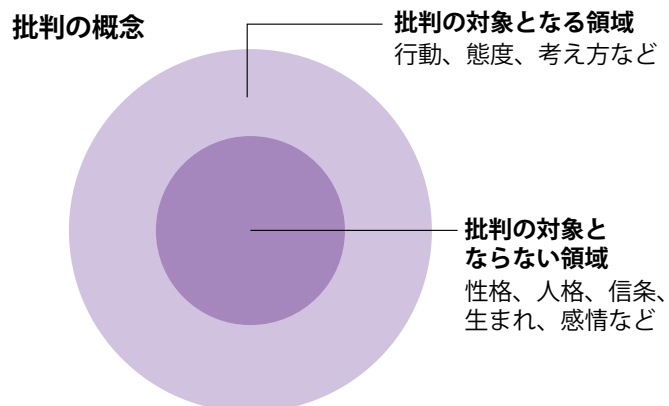
批判の対象になる領域と ならない領域を知る

「アサーティブの4原則」や「自己信頼感」「対等性」について、ここではもう少し具体的な例で説明しましょう。訓練の現場などで批判やマイナスの評価を受けたときに、腹が立ったり、誤解を解きたいのにうまく言えない場合にどのように考えたらよいのでしょうか。

私たちは普段、人を批判することには慣れていますが、人から批判されることには慣れていません。批判の言葉は攻撃に聞こえるため、どうしても攻撃し返すか、過剰に防衛しようとするか、どちらかしかなく、なかなか歩み寄せません。いずれの態度も、双方にとって良い結果をもたらさないため、いかにアサーティブな態度で解決するかという視点が必要になります。

まず、批判はそのまま「受け入れる」のではなく、きちんと「受け止める」ことです。批判をしてくれた人が、敵ではなく尊重すべき重要な存在であることを認め、いったんその言葉を受けただうえで、その批判が正当なものかそうでないか判断しなければなりません。

人には、批判の対象になる領域とならない領域があります。



行動、態度、考え方などは批判の対象になりますが、性格、人格、信条、生まれなどは、本来批判されるべきものではありません。正しい批判は素直に受け入れ、そうでない「心の急所」が批判の対象にされたような場合は、「そこには触れないでください」ときちんと言うことが、アサーティブな態度なのです。さらに、「心の急所」への批判・指摘を行動面で修正できないか探るために、「どのような点でそう思われたのですか？」と続けることも有効だと思います。

指摘してくれた相手を理解し、さらに自分の考えや気持ちを尊重しながら、問題の核心を明らかにしていくことが大切になります。

アサーティブの考え方や心の教育の大切さ

「アサーティブであること」とは、自分のことだけでなく相手のことも考えられる姿勢と言い換えてもよいでしょう。相手を尊重するからこそ、お互いの違いを認められるのです。こういう生き方が身につけられれば、訓練や教育の場だけでなく、それ以外のさまざまな場でコミュニケーションを円滑にして、人との関係性を保つことができるのではないのでしょうか。

メンタルサポートグループでは、運航乗務員に悩みが生じたときに、その解決方法としてアサーティブに関する説明をすることがありますが、私たちはそれだけでは不十分だと考えています。問題が起こったときにその都度対応するのではなく、教育の中にこうした考え方を組み入れ、内側の力を育てていこうと提言しています。アサーティブや関連する心の教育を通じて、安全運航や責任への対等な視線の重要性を認識し、追求する姿勢を育てることが大切です。それがあれば、コミュニケーションがよくなるだけでなく、乗務員1人ひとりが成長して組織も活性化し、ひいては運航の安全品質が高まるのではないのでしょうか。FS

※メンタルサポートグループでは、心のケアについて、乗務員の皆さんが必要とするサポートを提供していきます。お気軽にご相談ください。

お問い合わせ

- 電話（月曜日から金曜日の9:00～17:00）
白濱恭子（臨床心理士）：03-5756-3476
小西康裕：03-5756-8465（DC-9 訓練査察室）
- Eメール
白濱恭子：kyoko.shirahama@jal.com
小西康裕：yasuhiro.konishi@jal.com
織田直行：naoyuki.oda@jal.com