

「学生相談室だより」では、現代の若者に多い問題や悩みをテーマとして取り上げ、わかりやすくお伝えしています。学生相談の中には、「面接の時に緊張してうまく話せない」、「人とコミュニケーションを取るのが苦手」などの対人関係やコミュニケーションの問題が寄せられます。そのため、3回シリーズで「コミュニケーション・スキルを高めるために」をテーマにお話しています。No. 25 では、自分と相手を大切に自己表現を目指すアサーションについて、No. 26 では、自分のアサーション度を調べるチェックリストを紹介しました。今回は、表現法の一つであるDESC法について話をします。

コミュニケーション・スキルを高めるために③

問題解決のためのアサーション—DESC(デスク)法

DESC法とは

1990年代にアメリカのパウアー夫妻とケリーによって提唱された方法です。うまく言えるか不安があるとき、話が複雑で整理する必要があるとき、話し合いで何かを決めたりする状況などにおいて有効なため、「問題解決のためのアサーション」と言われています。DESC法ではきちんとステップを踏んで、セリフを考えて話すのが特徴です。

セリフづくりのステップ

D	<ul style="list-style-type: none"> ・ D=describe=描写する ・ 自分が対応しようとする状況や相手の行動を描写する。 ・ 客観的に、具体的に、特定の事柄を(言動であって、動機や意図、態度ではない)描写する。
E	<ul style="list-style-type: none"> ・ E=express, explain, empathize=表現する、説明する、共感する。 ・ 状況や行動に対する自分の気持ちを表現する。相手の気持ちに共感する。 ・ 特定の事柄に対する自分の感情や気持ちを、冷静に、建設的に、明確に述べる。
S	<ul style="list-style-type: none"> ・ S=specify=具体的に提案する。 ・ 相手に取って欲しい行動、妥協案、解決策などを提案する。 ・ 具体的で、現実的な、小さな行動変容を明確に提案する。
C	<ul style="list-style-type: none"> ・ C=choose=選択する ・ 肯定的、否定的結果の予測を選択する。・積極的選択肢を示す。

〈具体的な事例〉:「話し合いがダラダラと長くなり疲れてきた。良い案も浮かばない。もう終わりにしたい。

でも、いきなり“もう終わり!”なんて言ったら、険悪なムードになりそう。

DESC法で
考えてみ
ましょう!



D:話し合いが始まって、そろそろ2時間が経ちますが、(具体的、客観的な描写)
E:私は疲れて集中力が切れてきてしまいました。みなさんも、少し疲れてきているように思えます。(自分と相手の感情を共感的に述べる)
S:このまま続けても、良い案は浮かびそうにないので、そろそろ終わりにしませんか?(具体的提案)
C1:それぞれ持ち帰って次回にもう一度話し合うというはどうでしょうか?その方がたくさん案が出るように思えます。(肯定的結果に対する選択)
C2:もし、今日中に終わらせるということであれば、少し休憩をはさみませんか?(提案が受け入れられなかった場合の選択)

DESCの順序も必ずしもこれに従う必要はないかもしれませんが、相手になんといいか迷うときに、この順序で考え表現していくと、相手に分かりやすく伝わりやすい表現ができます。DESC法は、歩み寄りをするため、お互いが納得のいく妥協点を探るための方法です。相手を変えるのではなく、まず自分が歩み寄りという姿勢が大切です。(参考文献:平木典子著「自己カウンセリングとアサーションのすすめ」金子書房)