

言いたいこと、言えていますか？

もっと良いやり方があるのに、と思っても、「上司相手では言いにくい」「部下からハラスメントと言われるんじゃないか・・・」と思い込み、言葉を飲んだことはありませんか？自分の気持ちに蓋をし続けることはストレスが溜まりますし、嫌われるのを恐れて必要な指導を避けていてはチームの力が発揮されず、生産性の低下にも繋がりがねません。職場や大切な人と、円満な人間関係を築き、長く付き合っていくためにはどのようなことに気を付ければ良いのでしょうか。今日から簡単に使えて、お互いにストレスを溜めにくくする「アサーション」の技術をご紹介します。



➤ アサーション活用のメリット

アサーションとは、自分と相手を同等に尊重しながら、適切に自己主張するコミュニケーションスキルです。例えば顧客から無理な要望を打診された時、皆さんはどのように返答されますか？アサーションの技術を取り入れたコミュニケーションを行うと、相手の立場を理解しながらも無理なものは無理と伝え、代替案を提案するなど折り合いをつけた円滑な関係を築くことに繋がります。

➤ あなたはどのタイプ？アサーションの3つのコミュニケーションタイプ

非主張的

自分なりの意見を持っても
伝えずに抑えることが多い
人間関係でストレス↑の傾向

適切な主張＝アサーティブ

相手の立場を尊重し配慮しつつ
自分の意見も表現、お互いを大
切にするコミュニケーションになる

攻撃的

全体の状況を考えず自己主張
組織の成果に繋がらず、
損失を生み出す可能性もある

嫌われるから
言わない



自分の主張が伝わらないのは
向こう（相手）のせいだ！



- ・自分の気持ちを表現しましょう
- ・客観的な事実を伝えましょう



- ・攻撃的な表現になっていませんか？
- ・相手の主張にも耳を傾けていますか？
- ・相手にどのように伝わっているか確認しましたか？

➤ アサーションの技術で言い換えてみよう

・非主張的の場合

「早くやってほしい」（と言いたけれど言えない） ➡ 「〇〇の件、何か困っていることはありますか？」

「ちゃんと理解している？」（と思うけれど言えない） ➡ 「では、どの段取りから始めていきますか？」

・攻撃的の場合

「仕事、まだ終わらないの？」 ➡ 「いつまでに終わりそう？」 「××までにやってくれると助かるのだけど」

「それで、どうしたいの？」 ➡ 「〇〇さんはどうしたいと思う？」