

アサーティブ コミュニケーション



もくじ

- ☑ コミュニケーションスキルの重要性
- ☑ アサーションとは？
- ☑ アサーティブ・コミュニケーションとは？
- ☑ アサーティブ・コミュニケーションを実践するには？

いろいろなバックグラウンドを持つ人が働いています

知識・経験、使ってきた言葉などがちがう



高校卒



大学・大学院



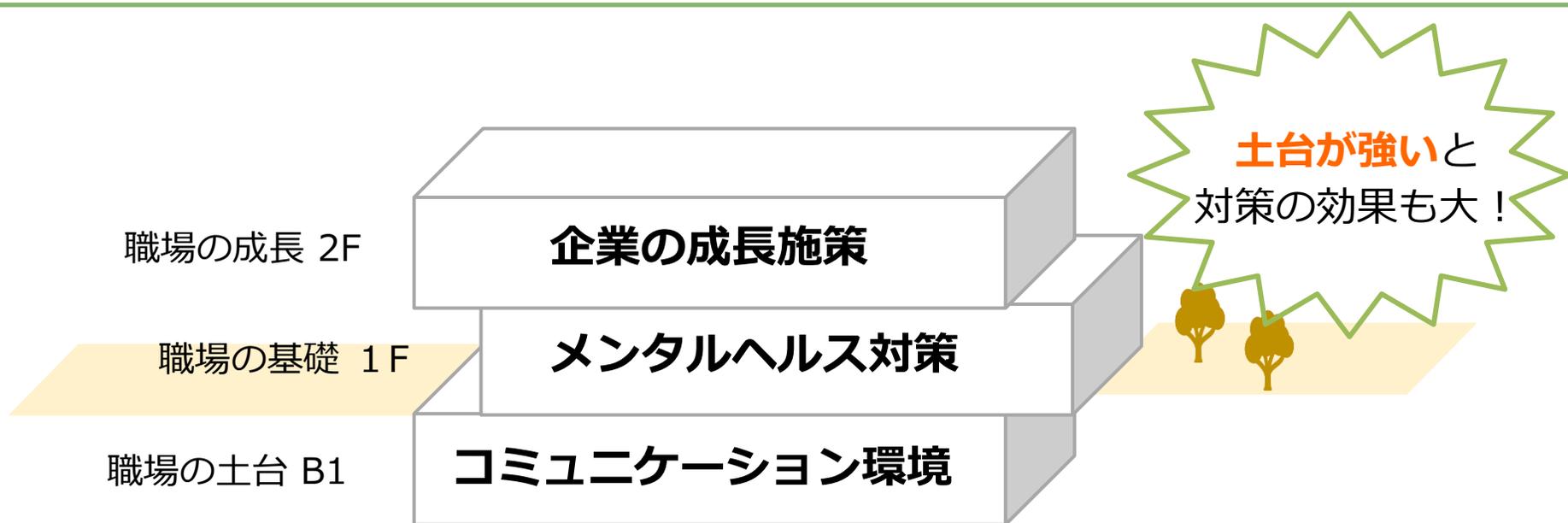
経験者



別企業から

課題をクリアにしていくには
どのようにしたらよいでしょうか？

企業の成長もコミュニケーションから



例えば、
既存のメンタルヘルス対策・社員のやる気を上げる人事制度導入など
生産性を上げ会社を成長させるためのさまざまな施策があります

コミュニケーションスキルでさらに効果UP!

コミュニケーションをとるときに起こること

会話の目的や相手の特徴に合わせコミュニケーションを工夫しましょう

コミュニケーションが
うまくとれないのは
相手のせいだ

相手が変わるべきだ



なぜ思い通りに
動いてくれないの？

どうしてわかって
くれないの？

わかってくれないのが当たり前
知っているのが常識とは考えず、簡単なことでも説明する
察してくれるとは期待しない

自分の働きかけ方や受け止め方は工夫できる

アサーションとは

自分の意見を押し付けるのでも、相手の意見を全て飲むのでもなく
自分と相手を同等に尊重しながら適切に自己主張する

アサーティブなコミュニケーションのスキル

自分も
OK



相手も
OK

職場にアサーションが欠けると・・・

お互いへの
リスペクトがなくなる

コミュニケーション
をとらなくなる



どちらか一方が不利な状態になる

- ・ストレスがたまる
- ・ハラスメント発生！

人間関係や業務への影響

アサーションのある職場

発言の機会が奪われない

むやみに否定されない

お互いの理解が深まる

安心してしていることができる



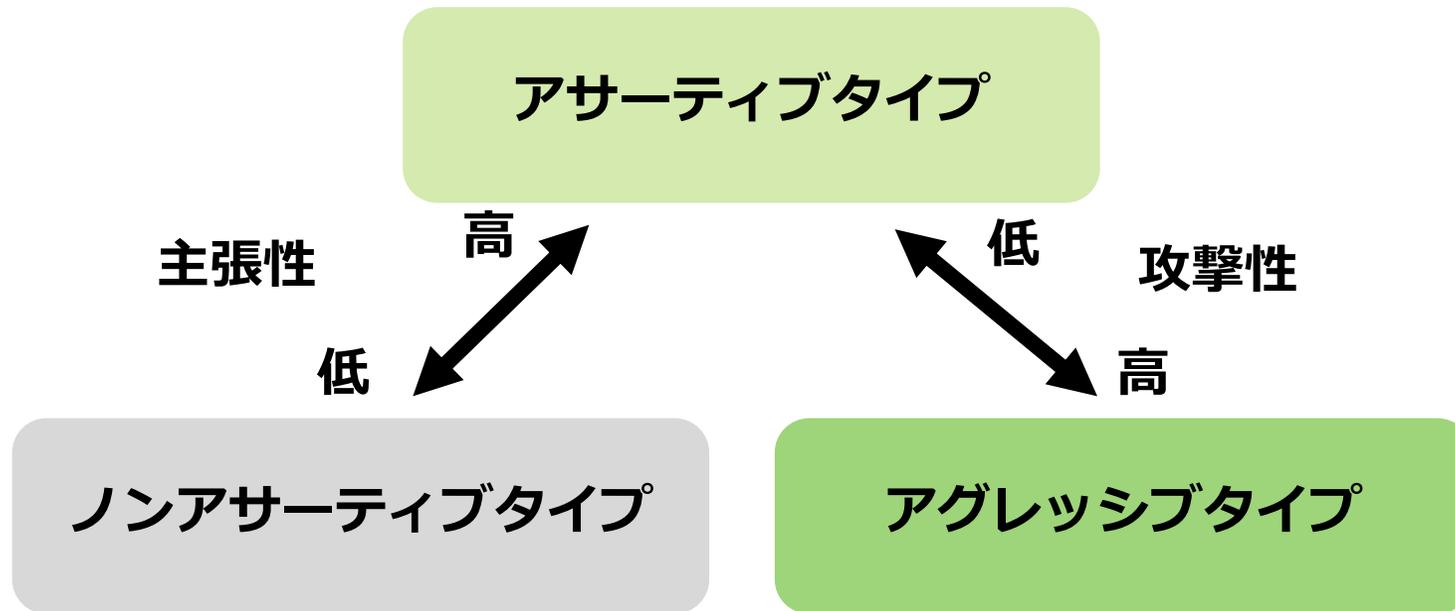
心理的安全性の高い職場

他者の反応におびえたり、恥ずかしさを感じることなく、
自然体の自分を出すことのできる環境や雰囲気

コミュニケーションのタイプ分類

相手の気持ちを配慮した上での**自己表現・自己主張**

自己表現のタイプ分類



ノンアサーティブタイプ

- ☑ 引っ込み思案なところがある
- ☑ 相手の意見に合わせて行動したり相手任せにすることが多い
- ☑ 相手に反論されると言い返せなくなる
- ☑ 何も言い返せないが心の中に不満やモヤモヤを持ち続けることがある
- ☑ 部下に面と向かって仕事の催促をしたり
注意をしたりするのは苦手だ

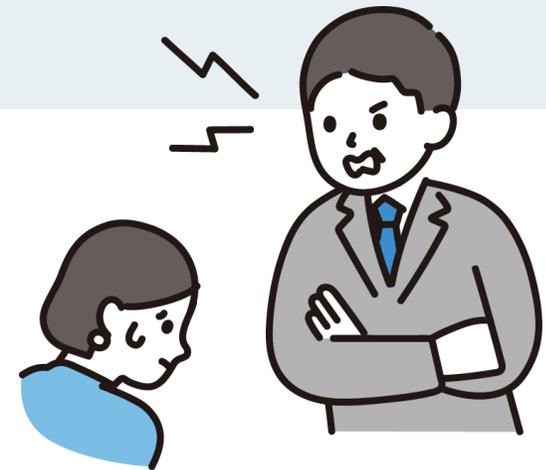
自分よりも他人を優先し、
自分を後回しにしてしまう



アグレッシブタイプ

- ☑ 人前で弱さをさらけ出すのが苦手だ
- ☑ 他人のミスについ厳しくなってしまう
- ☑ 自分の思い通りにならないとイライラしてしまう
- ☑ 他人の話をさえぎって自分の話をすることがある
- ☑ 部下の話を聞かずに一方的に叱ることが多い

自分のことだけ考えて
他人のことはお構いなし



アサーティブタイプ

- ☑ 自分の意思で積極的に行動できる
- ☑ 苦手な人との会話も柔軟にこなせる
- ☑ 部下を叱るとき、部下の事情や気持ちも必ず聞く
- ☑ 相手の主張が自分と違っていても否定せずに尊重できる
- ☑ 自分も相手も納得できる着地点を探そうとする

自分のことを考えるが
他人への配慮を忘れない



アサーティブコミュニケーションの4つの柱

率直

対等

誠実

自己責任

アサーティブ・コミュニケーションのポイント

自分の考えや気持ち、伝えたいことを確認する

伝えたい内容は事実に沿っているか
攻撃的・消極的に偏った話ではないか
自分も相手も大切にできているか

相手の都合も考えて、伝える時間や場所を選ぶ

相手の主張を聞き、**お互いを尊重した着地点**を探る

アサーティブになるためには？



何もかもはっきり言う

自分の意見や要望を伝えると
同時に相手に提案し、選択の機会を設けて、
どこを着地点にして問題解決するかを考える



POINT：自分の意見のあとに下記のセリフを付け加えてみましょう
「私はこう思うけど、**あなたはどう思う？**」

まとめ

- ① 様々な背景をもつ人がいる職場では、メンタルヘルス不調を防ぐために、コミュニケーションスキルの向上が重要です。
- ② アサーティブなコミュニケーションを心がけましょう。
 - ・ 伝えたい内容は事実に沿っているか
 - ・ 攻撃的、消極的に偏った話ではないか
 - ・ 自分も相手も大切にできているか

