



## 「アサーティブコミュニケーションで職場を活性化」

### 【図1】 良し悪しがある日本型コミュニケーション

| 日本社会における間接的コミュニケーション |             |
|----------------------|-------------|
| 高コンテクスト文化            | 謙虚さと自己抑制    |
| 和を尊重する文化             | 暗黙の了解       |
| 察する文化                | 「NO」と言わない文化 |

●間接的コミュニケーションは、日本社会の調和を重んじる文化や、相手への配慮を示す手段として発展。表面上の対立を避け、穏やかな人間関係を維持することができる一方で、誤解やコミュニケーションの非効率性を生む可能性がある。

### 【図2】 アサーティブな表現のポイント

●アサーティブコミュニケーションにおいて、言わないという選択肢もある。あえて言わないと判断したときでも他責にしないこと。

|   |                     |
|---|---------------------|
| 1 | ときには「言わない」という選択肢を選ぶ |
| 2 | 伝えたいゴールは明確か         |
| 3 | 伝えたいことは書き出しながら整理する  |
| 4 | 客観的事実と主観を分けて伝える     |
| 5 | 相手と共通認識を得られる言語を選ぶ   |
| 6 | 伝える内容と態度を一致させる      |

### 【図3】 アサーティブ・コミュニケーションの実践

- ①そもそも自分が一番伝えたいことは何か、可視化する
- ②口に出して相手に伝える訓練をしてみる
- ③可視化したら客観的に見ることで相手の立場を考える
- ④注意するとき、叱るときは、事実と主観を分ける
- ⑤相手と共通認識を得られる言語で、すれ違いをなくす

参照引用:「アサーティブ・コミュニケーション」戸田久実著(日経文庫)

### ●アサーティブコミュニケーションの意義

以前も本誌でご紹介した「アサーティブコミュニケーション」。自分の意見や感情を率直かつ相手を尊重しながら表現する方法です。曖昧な表現が多い日本文化では、自己主張が控えめになりがちですが、アサーティブに表現することで、自分の意見を明確にしながらも相手を尊重し、円滑な人間関係や効果的な意思疎通が可能になります。

### ●アサーティブコミュニケーションの効果

アサーティブコミュニケーションを取り入れると、自己主張と相手への配慮が両立し、より明確で誤解の少ないコミュニケーションが可能になります。ストレスや不満の蓄積を防ぎ、円滑な意思疎通が促進されます。また、職場では問題解決が迅速に進み、建設的なフィードバックがしやすくなり、個人の意見が尊重されることで、職場における信頼関係が強化され、結果として生産性が向上します。

### ●アサーティブコミュニケーションのコツ

職場にアサーティブコミュニケーションを取り入れるには、I(アイ)メッセージを用いて自己主張を行い、相手への配慮を示す柔らかい表現を使います。また、会議や報告の場で明確な目標と期待を共有し、積極的な傾聴で相手の意見を尊重します。さらに、フィードバックは建設的かつ前向きに行い、間接的なコミュニケーションと併用することで、職場の調和を保ちながら意見を伝える環境を整えます。

### ●アサーティブコミュニケーションを身につける方法

アサーティブコミュニケーションを身につけるには、まず自分が何を言いたいかを書き出し、整理することが重要。次に、ロールプレイを通じて、本来自分がいいたいことを主張する場面を練習します。相手役がいなくても一人で口に出してみてもよいでしょう。書き出すことで、この言葉を言われたら相手はどう思うか、俯瞰して考えることもできます。繰り返すことで、アサーティブな表現が身につきます。



### 事務所日誌

#### ●8月の事務所の活動

- 1日 クライアント事業所の安全衛生委員会へ出席
- 8日 井原商工会議所定例労務相談員
- 10日 ドラッカー学会「マネジメント会計」へ参加
- 20日 オンライン早朝読書会「いばら朝喝同好会」参加
- 20日 オンライン読書会「ゆうかつ」に参加
- 27日 クライアント事業所にて社内研修の講師

#### 【編集好奇】

▼三男の長くて短い夏休みが終わりました。今年もなんとか宿題を終わらせることができホッとしています。毎年、泣きながら夏休みの宿題に取り組んでいますが、来年になったら一人でできるのか。本人の成長を期待しましょう(SY)

### “お客さまのお声”ご紹介

当事務所をご利用のお客さまの声

●こちらが抱える問題に対して、いつも一つ一つ迅速・丁寧に対応し、回答していただけます。契約書類、規則など全てに目を通して、細やかなアドバイスをもらえることがありがたいです。また、今の時代に合った視点で、分かりやすく、いろいろな良い提案をして頂けるので、安心してお任せしていますし、とても頼りにしています。(介護事業)

●働き方改革に目を付けたときより、直ぐに相談にのって頂き、今でも大変お世話になっています。とても、親切、丁寧で分かり易く、大変助かっています。毎月の定期便も楽しみに拝見させて頂いております。(製造業)

### 【仕事で便利なショートカットキー】②

F7 (エフナナキー) 文字入力を全角カタカナに。文字入力後、スペースキーを押さずカタカナに変換!

