# 第23回販売・接客向上委員会

テーマ

「アサーティブコミニュケーション」

# 前回の接客向上委員会

前回は「コミュニケーション(聞く力)をテーマに

ディスカッションしました！

皆さん、いかがでしたでしょうか？

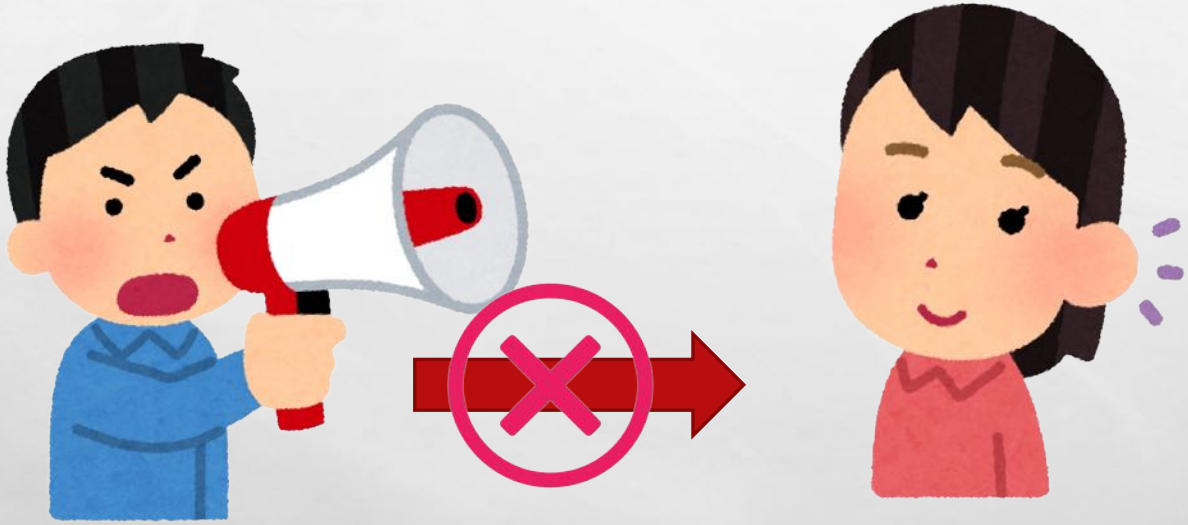
# 今回のテーマ
# アサーティブコミュニケーション

# 01 アサーティブコミニュケーションとは？

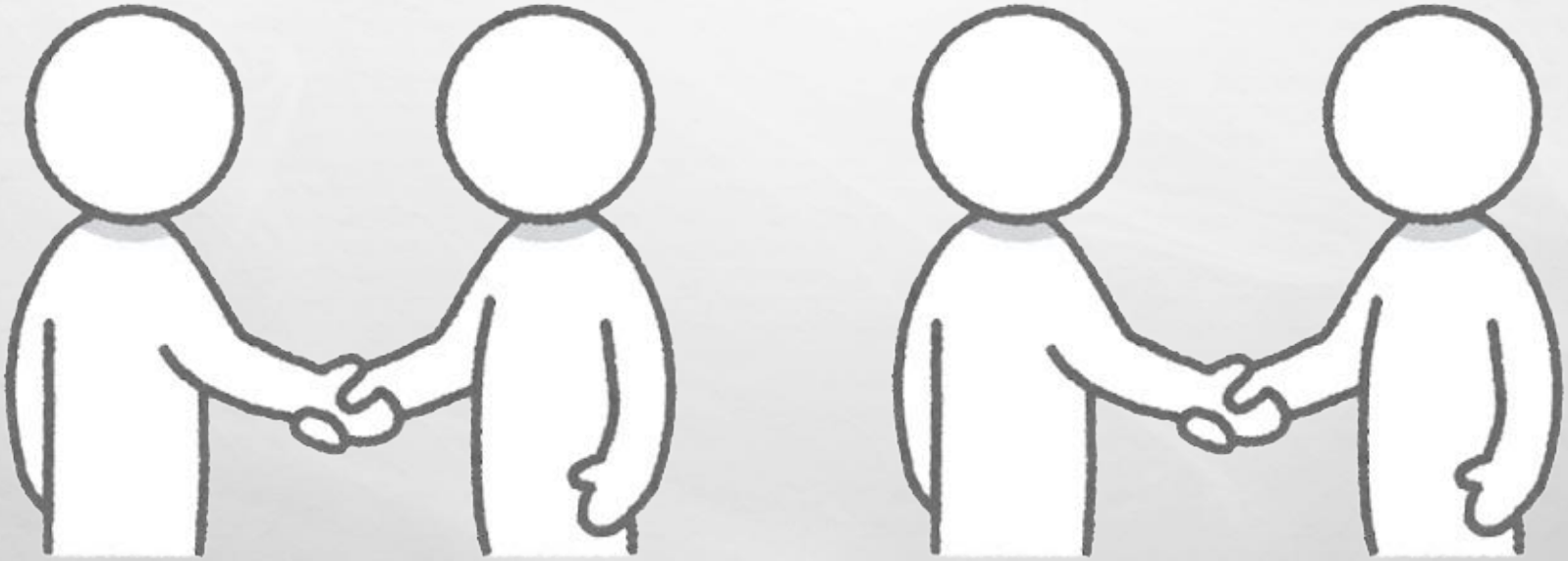
アサーティブ
コミニュケーションって
なんだろう?

# アサーティブ【assertive】=自己主張する

# 自己主張と言っても一方的に自分の主張を伝えるのではありません。



# アサーティブコミュニケーションは人間関係を円滑にする



相手に気をつかって言いたいことが言えない。
それによりストレスを抱えてしまう人は
多いのではないでしょうか?

# 02 アサーティブではない コミニュケーションのタイプ

# 攻撃タイプ

攻撃的なコミュニケーションの特徴は、
自分の気持ちや意見を一方的に
伝える点にあります

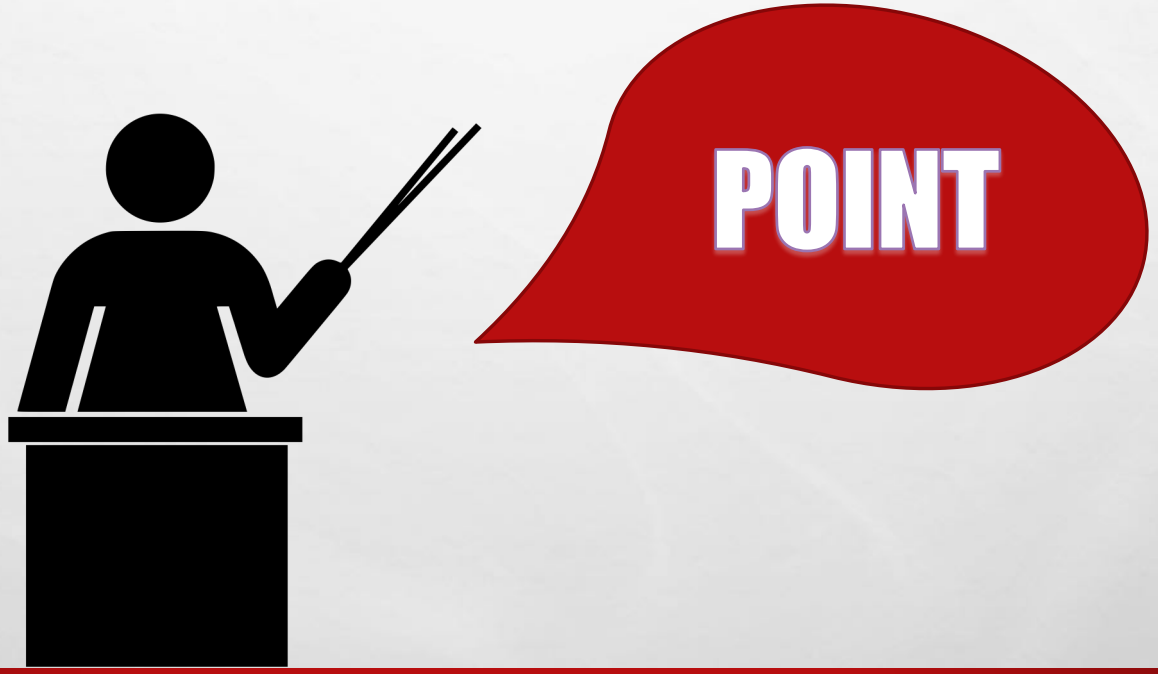
# 受け身タイプ

受け身的なコミュニケーションの特徴は、対立を恐れ自分の意見をはっきり主張しない点にあります。

# 作為的タイプ

作為的なコミュニケーションの特徴は、
まわりくどい方法で自分の気持ちを
伝える点にあります。

# 03　アサーティブな自己主張のポイント



1

# 主語は「私」で伝える（Iメッセージ）

例文

「私が〇〇だから、あなたに〇〇してほしい」

「あなたが〇〇してくれると、私は〇〇だ」

# 例文

例えば、相手の話に専門用語やカタカナ語が多く理解しにくいとき、「あなたの話は分かりにくいです」と言うと、相手を責めるニュアンスが強くなります。

Iメッセージにすると

**私の勉強不足で分からない言葉があります、もう少し噛み砕いて説明していただけると（私は）ありがたいのですが」**

2

# 正直に伝える

自分の気持ちを偽らずに正直に伝えることは、
相手に対する誠実さであるといえます。

誠実

3

# 対等な立場で伝える

上司

部下

4

# すべては自己責任

コミュニケーションがうまくいかない場合、多少なりとも自分に責任があると考えることで、事態を好転させようとする工夫が生まれます。

# 04　アサーティブコミニュケーションのメリット

日常の人間関係だけではなく
職場の人間関係にもメリットがある

# 離職の防止

離職の原因としてもっとも
多いのは、職場の人間関係の
悪化であるといわれています。

## ハラスメントの防止

コミュニケーションの質が向上し、攻撃的で嫌味な自己主張がなくなることで、無用なハラスメントが発生しなくなります。

## コミュニケーションロスを防止できる

コミュニケーションロスとは、
お互いの意思疎通が不足していることに起因する、仕事上のミスや損失、トラブルを意味します。

率直に自分の意見を
主張できるようになる

素晴らしいアイディアがあれば
的確に伝えることができる。

**生産性の向上が見込まれる**

スムーズに仕事が進み
生産性の向上が見込まれる

良好な精神状態が
保てるようになる

アサーティブコミニュケーション
ができていないと
過度なストレスが溜まる

## 働きやすい職場環境を作れる

従業員はそれぞれの価値観や考え方を相互に尊重できるようになり、円滑なやり取りと良好な人間関係が実現されます。

# 05　アサーティブコミニュケーションの4つの柱とは？

# 誠実

アサーティブコミュニケーションを行ううえでは、自分の心にも相手の心にも誠実であることが大切です。

# 素直

アサーティブコミュニケーションにおいては、自分の主張を行う際には主語を「私」にして、率直に意見を伝えることが大切です。

# 対等

相手の立場が自分からみて上か下かに左右されることなく、相手と対等な関係で意見交換を行うことがアサーティブコミュニケーションです。

# 自己責任

アサーティブコミュニケーションにおいては、自分の行動がもたらした結果に責任を持つということが大切です。

# 06 アサーティブコミュニケーションのトレーニング方法とは？

# DESC法

Describe（描写）

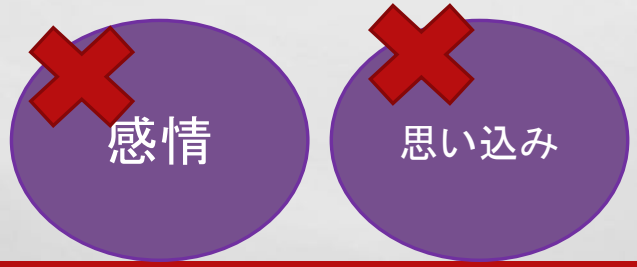
Explain（表現）

Specify（提案）

Choose（選択）

## Describe（描写）

客観的な事実のみを具体的に頭の中で思い描きます。
このとき、自分の感情や思い込み、推測を
入れないように注意し、あくまでも客観的な事実
のみを入れるようにしましょう。



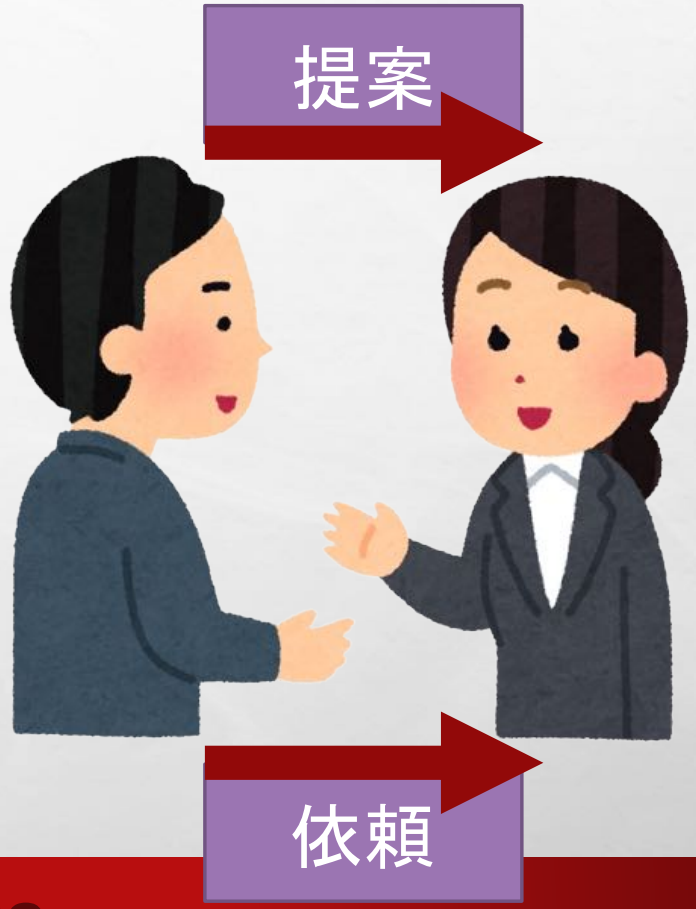
Explain（表現）

事実 ＋ 感情 ＋ 意見

客観的事実に対する自分の
感情や意見を相手に表現します。
このとき、感情的にならずに
冷静に相手に感情や意見を
伝えることが大切です。

Specify（提案）

相手に伝えた事実の解決方法や
妥協案を相手に提案します。
提案と依頼という形を取る
ことが大切です。



Choose（選択）

提案した事に対する相手の意見が「Yes」か「No」それぞれの場合に、自分が取るべき行動を選択します。

YES or NO

## アイメッセージ

主語は自分にして、「自分はこう思う」という柔らかい口調で意見を伝えることが欠かせません。結果として、相手との人間関係を悪化させず、円滑にコミュニケーションを行えると期待できるのです。

# 07　アサーティブコミュニケーション研修がもたらす効果

# 業務指導の効果が上がる

上司と部下、育成者と被育成者の間でアサーティブコミュニケーションが浸透すると業務指導の効果が上がります。

# 人間関係の悪化を防げる

アサーティブコミュニケーションを
活用すると、角が立ちにくく
人間関係の悪化を防げます。

# コミュニケーションの質が向上する

職場全体でアサーティブを意識することで、コミュニケーションの質が向上し円滑な意思疎通が可能となります。

# 08　相手も自分も大切にする
# コミュニケーション

# Iメッセージで伝える習慣をつける

アサーティブコミュニケーションを浸透させるには、まず「私」を主語にした「Iメッセージ」で伝える習慣を意識してもらうことから始めてみてはどうでしょうか。

# アサーティブコミュニケーションが浸透した職場とは

アサーティブコミュニケーションが浸透した職場は、心理的安全性が確保されている状態であるといえます。

# 09　まとめ

コミュニケーションは、普段は無意識に行なっていることが多く、気づきを得ることが難しいものです。
自分ではうまくコミュニケーションをとっているつもりでも相手はストレスを感じていることもあるかもしれません。
アサーティブコミュニケーションを研修等で知ってもらうことは、自分のコミュニケーションの問題点に気づく良いきっかけとなります。健全な職場環境構築のために導入を検討してみてはどうでしょうか。

# チームに分かれてディスカッションタイム

【テーマ】
アサーティブコミュニケーションについて話し合おう。

# 今回の接客向上委員会アンケート

https://docs.google.com/forms/d/1NLSvwuQ-oulodY6nq5HjOvJ866tRxzCmGZSyX8eavk0/edit