

第 23 回接客販売向上委員会レポート  
テーマ：アサーティブコミュニケーション

Agenda

- 01 アサーティブコミュニケーションとは？
- 02 アサーティブではないコミュニケーションのタイプ
- 03 アサーティブな自己主張のポイント
- 04 アサーティブコミュニケーションのメリット
- 05 アサーティブコミュニケーションの 4 つの柱とは？
- 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？
- 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
- 08 相手も自分も大切にするコミュニケーション
- 09 まとめ

## 01 アサーティブコミュニケーションとは？

アサーティブ (assertive) には「自己主張する」という意味があります。自己主張といっても一方的に自分の主張を伝えるのではなく、相手の気持ちに配慮し、かつ自分の気持ちも大切に伝えることを指します。アサーティブコミュニケーションを身につけることで、自分もストレスを溜めず、相手も不愉快にさせない良好な意思疎通が可能になります。

相手に気を使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いる人は多いのではないのでしょうか。場合によっては蓄積した不満が爆発し、周囲との軋轢が生じてしまう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は、性格そのものを変えるのではなく、伝え方を工夫する手法です。訓練により身につけられるので、適切に活用すれば人間関係を円滑にする効果をもたらします。

## 02 アサーティブではないコミュニ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。言いたいことをストレートに主張するので、伝えた本人はスッキリするかもしれませんが、しかし、思いやりが欠けているため、受けた相手は不愉快な気持ちになり怒りの感情を返すか、黙り込むといった状態になります。伝えた側は自分の主張が通ったような形にはなりますが、相手からは「あまり関わりたくない人」と認識され距離を置かれてしまうのがこのタイプです。

### 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。相手に気を使うあまり、自分の気持ちや感情を抑え込み、不満を抱えストレスを溜めていきます。一見、相手の気持ちを尊重しているようにも見えますが、「自分が嫌われないように」「傷つかないように」という自己中心性が根底にあるのがこのタイプです。

作爲的タイプ

作爲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。攻撃的タイプのように強い自己主張はしませんが、遠回しな言い方や露骨な態度で相手に自分の気持ちを伝えようとします。直接の衝突は避けられますが、相手は嫌味に感じ「気を使わせる接しにくい人」という印象をもたれるのがこのタイプです。

### 03 アサーティブな自己主張のポイント

ここまで、アサーティブではない自己主張のタイプを見てきました。いずれも相手を不愉快にさせたり、自分がストレスを溜めたりと健全なコミュニケーションとはいえないようです。それではアサーティブな自己主張とはどういったものか、4つのポイントを確認していきます

#### ①主語は「私」で伝える (Iメッセージ)

相手 (you) ではなく、私 (I) を主語にして伝えることで、攻撃的な表現になることが避けられます。

「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」というような伝え方です。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。

「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くと（私は）ありがたいのですが」というように、「私」を主語にすると率直に自分の気持ちを伝えやすくなります。

#### 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。

たとえ意見の対立があったとしても、

自分の気持ちに背いてまで賛同する必要はありません。

その場合は一旦、相手の考えを受け止めたうえで、

自分の考えを示すと良いでしょう。

冷静に相手の話を聴き、言葉を選んで

自分の意見を伝えることで相互理解が深まります。

### ③ 対等な立場で伝える

アサーティブコミュニケーションでは、対等な立場で自分の意見を伝えることが重要なポイントです。上司と部下といった上下関係を理由に、意見を曲げ我慢することは、その場での衝突は避けられるかもしれませんが、問題の根本的な解決ができないため誠実であるとはいえません。また、上下関係を利用して、強い立場の者が意見を押し通すといったこともあってはなりません。

### ④ 全ては自己責任

アサーティブコミュニケーションにおいては、すべてのコミュニケーションの結果は自己責任と考えることが必要です。相手の非を責める気持ちがあると、自らを省みることがしなくなります。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 アサーティブコミュニケーションのメリット

アサーティブコミュニケーションは、日常の人間関係だけでなく、職場の人間関係にもメリットをもたらすとして重要視されています。相手に配慮しながら自分の考えを率直に伝えられる状態は、コミュニケーションの活性化とチームワークの強化が図られ、生産性の向上につながるメリットがあります。

### 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。アサーティブによる良質なコミュニケーションが浸透している職場では、良好な人間関係が保たれていて、従業員の離職は少ないのではないのでしょうか。こうした職場環境はストレスが溜まりにくく、従業員のメンタルヘルスも良い状態がキープできているといえます。

## 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。アサーティブコミュニケーションが浸透した職場においては、お互いが相手の気持ちに配慮するためハラスメントに起こりにくい好循環が生まれているのではないかと考えられます。

## コミュニケーションロス防止できる

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。アサーティブコミュニケーションでは相互の意見交換が円滑に行われるため、職場内の情報共有が活発になり、コミュニケーションロスを防止する効果が期待されるのです。

## 素直に自分の意見を主張できる

職場内やチーム内で意見交換を行う場面において、素晴らしいアイデアが浮かんでいても、アサーティブコミュニケーションが実現できていなければ、そのアイデアを伝えることが難しくなります。アサーティブコミュニケーションを身につけることによって、受身になることなく自分の意見やアイデアを全体へ的確に伝えられるため、議論の活発化を期待できます。

## 生産性の向上が見込まれる。

アサーティブコミュニケーションでは、相手に対して明確かつ的確に意見を伝えるため、仕事に関する情報共有をより詳しくスムーズに行えるようになります。

結果として、相互で仕事量や分担の調整が正しくできるようになり、業務効率が向上すると考えられるのです。

業務効率が上がれば、全体でこなせる仕事量が増え、最終的には職場や企業の実産性の向上につながると期待できます。

良好な精神状態が保てるようになる

アサーティブコミュニケーションができないままでは、

自分の意見を伝えられずに相手の意見を受け入れる

一方で、過度のストレスが溜まってしまうおそれがあります。アサーティブコミュニケーションができない従業員は、仕事や悩みを抱え込んでしまい、精神的に追いつめられてしまうのです。上記のような人間は、

アサーティブコミュニケーションを身につけることによって、率直に自分の意見を伝えられるようになり、精神状態を良好に保てると期待できます。

働きやすい環境を作れる。

アサーティブコミュニケーションが職場内で行われると、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。また、アサーティブコミュニケーションの恩恵として、ハラスメントの防止が期待できることも、働きやすい職場環境の形成に寄与するのです。

## **05 アサーティブコミュニケーションの4つの柱とは？**

**アサーティブコミュニケーションを構成する**

**4つの柱について紹介しています。**

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。どちらか一方の心にだけ誠実では、一方的な主張をしてしまったり、相手の主張を受け入れるだけになってしまったりと、アサーティブコミュニケーションは実現できません。

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。「周り是这样子だ」とか「他人がこう言っていた」などと第三者を主語にしてしまったり、遠回りな表現になり、主張が正しく伝わらないおそれがあります。

## 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。相手に対して威圧的な態度や控え目な態度を取るのではなく、あくまでも対等な立場という前提の下で意見交換を行うことが大切です。

## 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。自分が主張しないことや攻撃的なことを相手の責任にするのではなく、自分にも責任があると考え、状況を好転させようと行動を起こしていくことが期待されます。

## 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？

アサーティブコミュニケーションは前項で紹介したとおり、ビジネスの場面においてさまざまなメリットをもたらす企業生産性を向上させると期待できます。アサーティブコミュニケーションのメリットを最大限受けるためには、全従業員が正しくトレーニングを行い、アサーティブコミュニケーションを体得することが望ましいです。ここでは、アサーティブコミュニケーションを強化するためのトレーニング方法について紹介します。

### DESC 法

DESC 法とは、Describe（描写）、Explain（表現）、Specify（提案）、Choose（選択）の頭文字を取った名称のトレーニング方法です。DESC 法では、相手を傷つけることなく自分の意見を相手に納得してもらうトレーニングができます。

Describe（描写）では、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）では前述のように描写した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）では、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。相手に一方的に意見を押し付けるのではなく、あくまでも提案と依頼という形を取ることが大切です。

Choose（選択）では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。

#### アイ(I)メッセージ

相手に対して意見を伝えるとき、自分を主語にする伝え方のアイメッセージを取ることが大切です。反対に、相手が主語のユーメッセージでは、相手が強い命令口調や攻撃性を感じてしまうおそれがあるためです。アサーティブコミュニケーションを実現するためには、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

アサーティブコミュニケーションは、意識して訓練すれば身につくものです。そのためには、まず従業員一人ひとりにアサーティブコミュニケーションの存在を知ってもらうことが重要です。すぐに習得できないかもしれませんが、研修等で自分のコミュニケーションのタイプを理解し、改善を意識してもらうことでさまざまな効果をもたらします。

#### 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。できていないこと、間違っていることを指摘する際に、頭ごなしに否定することが避けられ、問題点のみを上手に伝え改善を促せます。指導される側も自分の考えや思いを率直に伝えることができれば、ストレスなく素直に指導に耳を傾けるでしょう。



## 人間関係の悪化を防げる

職場において利害の対立はつきものです。ときには相手の提案や要望を断らなくてはならないケースもあります。そういったときに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。要望を断る際にもまず、相手の気持ちを尊重したうえで、否定的な表現を避け代替案を提示すると話が前向きに進みます。

## 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。例えば、仕事で困っていることがあれば率直に周囲に伝えて、助けを求めるといのように、自分の要望をありのままに伝えられるようになります。コミュニケーションの質が向上することで、「言うべきことを言いにくい」といった業務の停滞を防ぐことにもつながるのです。

## 08 相手も自分も大切にできるコミュニケーション

これまで見てきたように、アサーティブコミュニケーションは、相手も自分も大切にできるコミュニケーションです。一方的に自分の意見を押し通したり、自分の意見を飲み込んで我慢したりしないため、お互いがストレスを感じることなく意思疎通ができます。自己責任に基づいた、誠実で率直なコミュニケーションであるといえます。

## アイ(1)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。要望や主張を伝えるとき、受けた側は責められていると感じることがあります。「Iメッセージ」で伝えることで、少なくともその点は緩和されます。円滑な人間関係を育む第一歩となるのではないのでしょうか。

### **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。相手を傷つけず、また自分も傷つけられることなく、率直に意見を交換できる環境です。立場や年齢といった上下関係に関わらず、お互いに対等な立場でコミュニケーションがとれるようになると、業務上のやり取りがスムーズで、意見交換も活発になり風通しの良い職場となるでしょう。

### **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現場で研修して見てはいかがでしょうか？