

アサーションスキル (コミュニケーション)

株式会社ドクタートラスト



理想と現実のギャップ＝ストレスの原因

定時に…

あれ？
資料は？

残業して
やります。

明日の10時には
完成していないと
困るのに！

今日中なら
最初から
そう言ってよ

認識の齟齬はお互いのストレスになりうる…

上手なコミュニケーションは職場でのストレスも軽減できる

本日のセミナー

アジェンダ

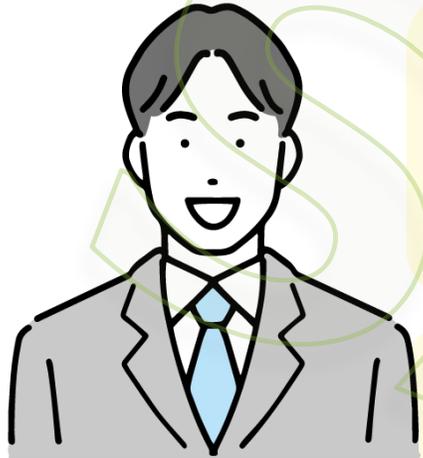
1. 職場のコミュニケーションのポイント
2. アサーションとは
3. 実践！アサーティブに伝えてみよう
4. まとめ

目的

- ・自身を振り返り、アサーティブコミュニケーションができるようになる
- ・職場でのコミュニケーションを活性化できる



円滑なコミュニケーションのために



価値観の違いをとらえると…

自分の仕事について納得し、周りや信頼関係を築くことができる
上司⇔部下のお互いのことを理解できる

伝え上手になれば…

自分の「伝えたいこと」と「受け取り手の解釈」が一致する！



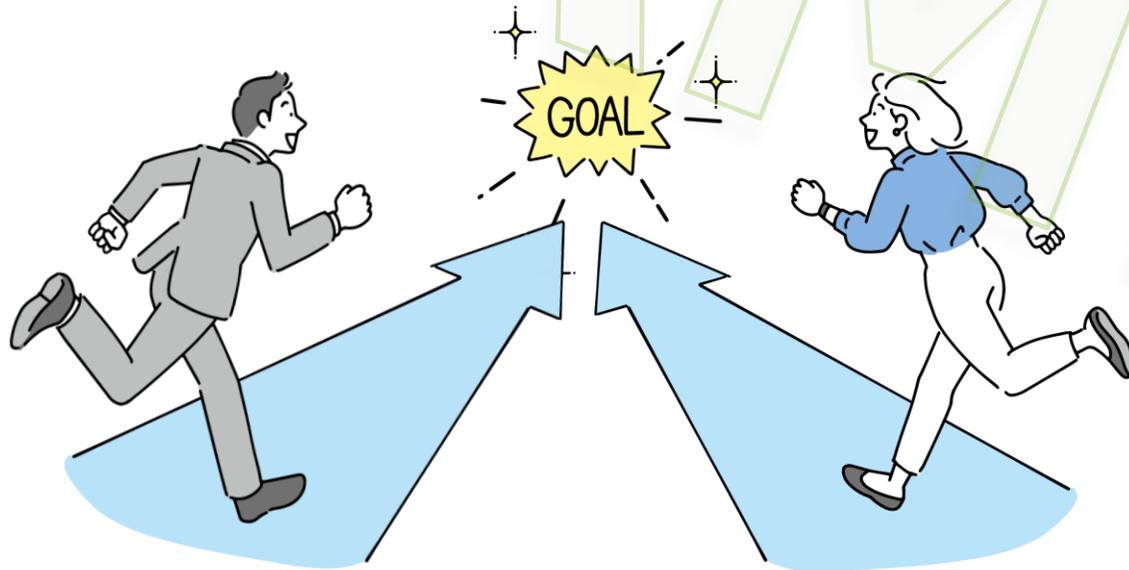
脱「アンコンシャスバイアスのコミュニケーション」をすると…
ハラスメントや認識のずれからくるミスを予防できる！

アサーションスキルを身につける

アサーティブな自己主張のポイント

自分にも、相手にも同じだけ自己主張をする権利がある

相手と自分、どちらもすっきりするためには
どこを着地点にするとよいかを考える



相手にも
意見を言う機会や
選択をする機会が
ありますか？

アサーティブな関わり方～伝わるように話そう～



自分が考える現実的・具体的な要望を伝えよう



忙しいことや時間がないことを理由に、
攻撃的・感情的にならない

「こんな〆切の仕事
できるわけありません」



感情的にならず、
具体的に伝える

「この作業は〇日はかかるので
〆切を延ばせますか？」

アサーティブな自己主張のキーワード ①



こんな人におすすめ！

- ✓ 相手が本心を話してくれないと感じている
- ✓ 良かれと思った発言がトラブルになった
- ✓ 言ってしまったことに後悔することがある

「どう考えても～」
「絶対に～」

こう言い換えよう！



「私は～と思います」

“自分の主張が絶対である”という言い方は、
相手が意見を伝えづらくなる

「仕事が遅いよ」
「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……」

相手の状況を把握する
自分の希望を伝える

「ちゃんと考えてる？」
「で、どうしたいの？」



「〇〇さんはどう思う？」

相手の考えを聞き出し、
自分の意見を伝えて擦り合わせをする

【部下編】業務量過多で限界！上司にどう伝える？

仕事を割り振る上司の考え

〇〇さん、仕事も速いし
快く引き受けてくれるから助かるなあ

他の人も忙しそうだし
〇〇さんしかいない



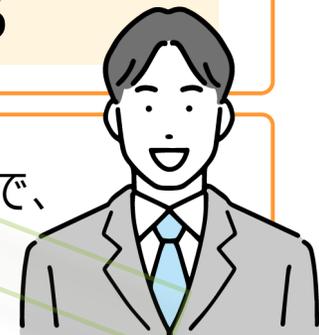
こんなふうに伝えてみましょう！

「急ぎの案件でしたら、すぐ対応します。ただ、納期が明後日の作業をしており、こちらをどなたかほかの人に引き継ぎたいのですが……いかがでしょうか？」

今の自分の現状を伝え、今やっている業務は他の人に引き継げないかを相談する

「その件だと、××さんの方が詳しいと思うので、可能であれば、××さんと一緒に進めてもよろしいでしょうか？」

チームとして、仕事が円滑に進むような提案をする



自分が一方的に我慢するわけでもなく、「限界です！」と突っぱねるわけでもなく、客観的な事実をもとに、どうすればうまくいくかを提案する