



【仕事の便利術】

上手な自己主張

(アサーション)

はじめに

仕事に活かす，さわやかな自己表現の技術

いま，このテキストを手にとっているあなたは，どんなきっかけでアサーションを知ったのでしょうか？

アサーションは，直訳すると「自己主張」となります。でも残念なことに，現代の日本社会では，まだまだ「自己主張」という言葉が肯定的に受け取られていません。ここでは，ひとまず「率直な自己表現のスキル」として，アサーションを理解することにしてみましょう。

自分の言いたいことを上手に効果的に表現することによって，相手からもあなた自身が理解されやすくなります。ぜひ，アサーションという考え方・スキルを手に入れて，イキイキとしたコミュニケーションをとれるようになってほしいと願っています。

アサーションを身につけていたら，次のようなことが効果として期待できます。

まず，心を健やかに保つことができます。言いたいことも言えずに，ストレスがたまったりしていませんか？ アサーションの考え方を理解し，アサーティブに表現できるようになることで，くよくよと悩まなくてすむようになります。

次に，何でもかんでも自分が引き受けたり，我慢を強いられたりすることがなくなります。本当は断りたいのに，断ることに罪悪感を持ってしまい言えない。あるいは「いやです。やめてください」と喉まで出かかっているのに我慢してしまう。このような場面できっぱりと「ノー」を言うスキルを身につけることができます。

そして，職場で「おかしい」と思ったら，率直に話し合う，改善点を指摘し合える風土づくりに貢献できます。言いたいことがあるけれど，ついつい遠慮してしまっていることはありませんか。結果として，「気づいたときに言うべきだった」と後悔することになっていないでしょうか。本来，職場では自由な発言ができ，活発な議論があってこそ，いい仕事もできるものです。風通しのいい風土をつくるために，アサーションは大いに役立ちます。

アサーションは，あなた自身の自己信頼感を高め，人間関係をスムーズに取り結んでいくための，そして何よりも仕事を気持ちよくすすめるために役立つスキルになるでしょう。

CONTENTS

| | |
|--|----|
| はじめに | 3 |
| 第Ⅰ章 職場でのコミュニケーションとアサーション | 5 |
| 1. ビジネスシーンで求められるコミュニケーション能力 | 6 |
| 2. あなたの日頃の行動をチェックしてみよう | 9 |
| 3. 「アサーション」とは何か | 12 |
| 4. アサーションの4つの基本原則 | 15 |
| 5. 気持ちを表現することの大切さ | 18 |
| 第Ⅱ章 率直に頼んでみよう —要求を伝える— | 21 |
| 1. どんなことが頼みにくいのか | 22 |
| 2. 何をどう伝えたらよいのか | 26 |
| 3. 伝え方, ここがポイント | 30 |
| 4. 「言えない」状況を乗り越えて—アサーションセミナーこぼれ話 | 32 |
| 第Ⅲ章 きっぱりと断るとき —「ノー」をはっきり言う— | 35 |
| 1. どんなとき, どんなことが断りにくいのか | 36 |
| 2. 「ノー」をどう伝えるのか | 40 |
| 3. 「ノー」を言うときに覚えておきたいこと | 45 |
| ◆研究課題1 | 48 |
| 第Ⅳ章 ほめるとき, ほめられたとき | 49 |
| 1. あなたが誰かをほめるとき | 50 |
| 2. あなたがほめられたとき | 54 |
| 3. “ほめ上手”をめざすには | 56 |
| 4. 自分へのほめ言葉を考える | 59 |
| 第Ⅴ章 批判されたときの対処の仕方 | 61 |
| 1. 批判の持つイメージ | 62 |
| 2. 批判の受け止め方—3つのタイプ | 64 |
| 3. その批判は正当なものか?—批判を区別する | 66 |
| 4. 批判へのアサーティブな対処 | 69 |
| 5. 批判に対処するとき, 覚えておきたいこと | 71 |
| 第Ⅵ章 次の一步を踏み出すために | 73 |
| 1. 「自己信頼」を取り戻そう | 74 |
| 2. 私の20の喜び | 76 |
| 3. ゆっくりと変わっていく自分を楽しもう | 79 |
| 4. アサーション「12の権利」 | 82 |
| ◆研究課題2 | 87 |

第 I 章

職場でのコミュニケーションと アサーション

1. ビジネスシーンで求められるコミュニケーション能力
2. あなたの日頃の行動をチェックしてみよう
3. 「アサーション」とは何か
4. アサーションの4つの基本原則
5. 気持ちを表現することの大切さ

1

ビジネスシーンで求められる コミュニケーション能力

知識以上に重要なコミュニケーション能力

コミュニケーション 現代の社会生活、特にビジネス場面において、コミュニケーションの果たす役割は重要です。なぜなら、職場や仕事の場で、誰とも言葉を交わさずに生活することは不可能だからです。

特に、上司や共に働く同僚、関係する他部門・取引先、顧客とのコミュニケーション能力は、仕事の成果をあげるためにも、磨いておかなければなりません。

ひと口にコミュニケーションといっても、その方法は多種多様です。お互い顔を見ての会話、電話、文書、メールなど、私たちはさまざまな方法でコミュニケーションをとり合っています。現代のビジネスパーソンに不可欠な能力として、知識以上にコミュニケーション能力が求められているといっても過言ではありません。

自分の状況や意思を的確に伝えるメッセージをキャッチする

複雑な人間関係の中で、自分の状況や意思を的確に伝えることが大切です。同時に、相手の発信しているメッセージをキャッチする力も、コミュニケーション能力の重要なひとつです。

そのためには、自分のコミュニケーションスタイルをよく理解し、正しく相手に意思を伝えるために、どのような工夫をしたらよいかを学びましょう。

アサーション（自己表現のスキル）がめざすもの

アサーション
自己表現

アサーション、つまり自己表現のスキルがめざすものは、“自分が言っていて気持ちのいい”“相手も言われて気持ちのいい”コミュニケーションです。言った人だけが満足するのではなく、言われた相手にも伝わり、「その言い方はいいね、よくわかった」と納得できるコミュニケーションです。

では、私たちが日々直面している、仕事の場でのコミュニケーション

場面を考えてみましょう。

同僚や上司との会話

いちばん身近な人々とのコミュニケーションが、あなたはスムーズにとれていますか？

① 挨拶——朝の出勤から、夕方の退社まで

私が社会人としてスタートしたとき、はじめに先輩から厳しく指導を受けたのが、挨拶の大切さでした。

挨拶

「朝、出勤したとき」、「他部門へ行くなど、自分の持ち場を離れるとき」、「仕事を終えて帰るとき」など、自分の働く職場への出入りの際は、必ず周囲の人に声をかけなさい、ということでした。「仕事があってもなくても、あなたの持ち場にいることも、組織人として働くうえでは仕事なのよ。常に仕事ができます、とスタンバイしていることも大切です」と。

あなたは、朝の挨拶はもちろんのこと、離席するときや帰宅するときに、きちんと挨拶ができていますか。

② 仕事の指示を受けるとき、報告をするとき

職場にはさまざまな人がいます。相性のいい人、悪い人もいます。自分とコミュニケーションのとり方が似ている上司・同僚・後輩なら、仕事がとてもスムーズにいくでしょう。しかし、現実はなかなかうまくいきません。相手のコミュニケーションスタイル、求める報告のスタイルを把握して、タイミングよくできるようになりたいものです。

求める報告のスタイル

③ 後輩指導

あなたが組織の中で中堅社員なら、後輩指導も期待されていることでしょう。そして年々、この後輩に対して年齢差・世代差を感じてしまうかもしれません。また、年齢が自分より年上で人生経験もあるパート・アルバイト・派遣社員の指導を任されることも多くなってきています。相手に理解してもらうために、どういう言い方が有効か、悩んでいる人も多いのではないのでしょうか。

後輩指導

④ ミーティング、会議など

いままで述べてきた①から③までは 職場の中での1対1の場面です

た。しかし、最近では、ミーティング、会議など多人数の前で自分の意思表示をする、プレゼンテーションする場面も増えてきました。このような場面でも、落ち着いて相手に伝わる話し方をすることが求められています。さらに、話すだけでなく、参加しているメンバーの発言を的確にキャッチする力も必要です。

お客様との会話

職場内・組織内の人々とのコミュニケーションだけでなく、職種によっては、お客様や対外的な取引先とのコミュニケーションが中心という人もいるでしょう。「毎日、難しいお客様たちのクレーム対応に追われていて、大変です」という声をよく耳にします。

代表的な場面として、次のものがあります。

- ① お出迎えと訪問するとき
- ② プレゼンテーションをするとき（商品を売り込むとき）
- ③ クレームを受けたとき

これらの場面でも、アサーションの原則を理解すると、コミュニケーションがスムーズにいきます。

以上のような仕事の場面で、またプライベートの場面で、これから学ぶアサーションは大変役立つスキルです。



第Ⅱ章からは、「頼む」「断る」「批判に対処する」など、それぞれの状況で具体的なケースを例に取り上げながら、アサーティブな表現の仕方を学んでいきます。