

ぶんだ会計通信

■アサーティブ・コミュニケーション■

今月号は、相手をリスペクトしながら自分の要望をきちんと伝えるコミュニケーションスキル「アサーティブ・コミュニケーション」を学びます。

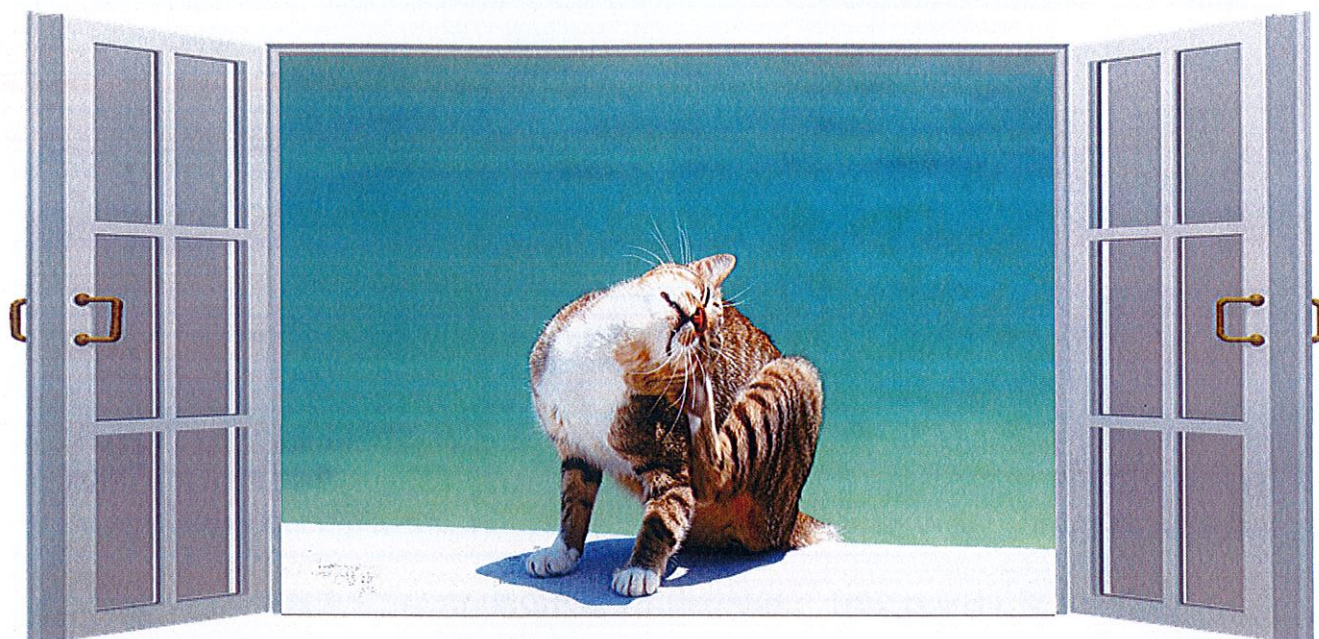
ハラスメントを防止でき、仕事の生産性アップがしっかり期待できる極意を身につけたいものですね！



令和5年

7&8月号

No.70



ちょっとした

コミュニケーションの工夫で、組織の風土はグッと変わる！

① 組織を快適にする“心理的安全性”

最近、“心理的安全性”という言葉をよく聞きますか？

心理的安全性とは、「組織のなかで自分の考えや気持ちを、誰に対しても安心して発言できる状態」のことをいいます。

Googleの研究結果で、心理的安全性の高いチームのメンバーは、**生産性が高い・人材の定着率が高い・様々なアイデアが生まれやすい**…といった成果が明らかになりました。

その心理的安全性を実現するのが「アサーティブ・コミュニケーション」です。アサーティブ・コミュニケーションとは、「相手の立場や価値観を尊重しながら、自分の要望や提案を率直、対等に伝える自己主張・自己表現」のことです。

パワハラ防止法の範囲が中小企業にも広がり、マネジメントを担う立場の人たちには、これまで以上にコミュニケーション能力の向上が求められるようになってきました。

メンバーが対等な対話を通じて、よりよい関係を築く心理的安全性は、アサーティブ・コミュニケーションのスキルを培うことで実現に近づきます。



② アサーティブ・コミュニケーション的なマインドとは？

コミュニケーション能力をアップすることは、スキルだけでなく、以下のようなマインドを持つことがポイントです。

- お互いの考えや価値観が違っていても、相互尊重・相互信頼をもとに建設的な議論をしようとする
- お互いが正直に、率直に忖度せずに伝え合おうとする
- 違いがあっても、対等な姿勢で対話をしようとする

たとえば、上司と部下との1 on 1 ミーティングの際も、上下関係の目線ではなく、お互い伝えたいことを対等な目線で伝え合うことや、メンバー間のリモートワークの際も、情報共有だけでなく、相手の気持ちを想像し、ポジティブなこともネガティブなことも率直に共有するといったマインドをアサーティブ・コミュニケーションでは大切にしていきます。



③ 自己表現の“あるある”3パターン

アサーティブな自己表現が理想ですが、人にはもともと自己表現にクセがあり、大きく3つに分類されます。それは「攻撃的」「隠れ攻撃的」「非主張型」の3つですが、（ちょっと嫌な視点ではありますが）自分がどのパターンに該当しそうかチェックしてみましょう。

A. 攻撃的タイプ（ドカン型）：相手を抑えて自分の言いたいことを通す

傾向：相手の意見が自分の要望と違うと分かった瞬間に攻撃性を増す

- 一方的、感情的、正論で追い詰める、高圧的（ポジションパワーを使う）、理詰め、聞かない、八つ当たりをするetc



B. 隠れ攻撃タイプ（ネッチー型）：間接的に相手が困るように操作する

傾向：不満や思い通りにならないと、言葉でなく相手に不快を与えるような態度をとる

- 頼まれごとをわざと遅らせる、誰かの足を引っ張ってチームを乱す、意図的に無視する、皆が困るような辞め方をするetc

C. 非主張型タイプ（オロロタイプ）：自分を抑えて不満をため込み、爆発してしまう

傾向：どうせ伝わらないだろうとネガティブに想像してコミュニケーションを回避する

- 過度にへりくだる表現や遠回しな言い方をする、語尾まで言葉を言わない、ガマンのあげくにキレルetc

各タイプ別に以下のマイナス面があります。

Aタイプでは、お互いの関係が硬直、率直に話せなくなり、結果、信頼を失ってしまう…

Bタイプは、つき合いづらいと思われ、周囲から一歩距離を置かれてしまう…

Cタイプでは、問題が放置され、自己主張がないため信頼されにくい…

・・・結構、厳しいタイプ分けですね(^^)。

ちなみに、人によってタイプが固定されるわけではなく、例えば、ある人は会社では部下に対してAタイプだが、家庭では妻が怖くてCタイプ、というように**状況や相手によって変わることもあります**。重要なのは自分のタイプを自己認識して、振り返りができていることです。

④ アサーティブの土台その1：「相互信頼」

アサーティブ・コミュニケーションのベースは、“**お互いが対等の立場にいる**”と考えること。特に組織の場合、役職やキャリア、スキルや知識の相違があるので、“**コミュニケーションの場では対等**”と（心のなかで）意識することがポイントです。

それは、タメ口で話すのではなく、上司がコントロールしたり、部下がへりくだったりせずに、伝えたいことは伝え合う、という相互尊重と相互信頼の精神です。

「相互信頼」とは、自分が自分のことを信頼し、相手のことも信頼するという意味です。

たとえば、相手に言いにくいことを伝える必要がある時、

○自分への信頼：「わたしは、相手に分かるようにちゃんと伝えられる。だいじょうぶ！」

○相手への信頼：「この人だったら分かってくれる。今後もいい関係をつくりたくて言っているのだから、耳を傾けてくれるだろう」

と、自分自身にも相手にも信頼の気持ちをもって接することが相互信頼です。

⑤ アサーティブの土台その2：「自己受容」

そして、自分を信頼する力は、「自己受容」によって生まれてきます。

自己受容とは、自分のよいところ、できているところが分かるだけでなく、さらに、自分の欠点や苦手、能力的にできていないことも自分の一部と受け入れられることです。

自分を認められないと、相手のことも認めることができません。誰でも完全な人はいません。できないことがあったり、失敗をしても、人としての価値が下がるわけではありませんので、つい攻撃的な表現を無意識にしてしまう、という認識があれば、これから自己受容を高めていきましょう。

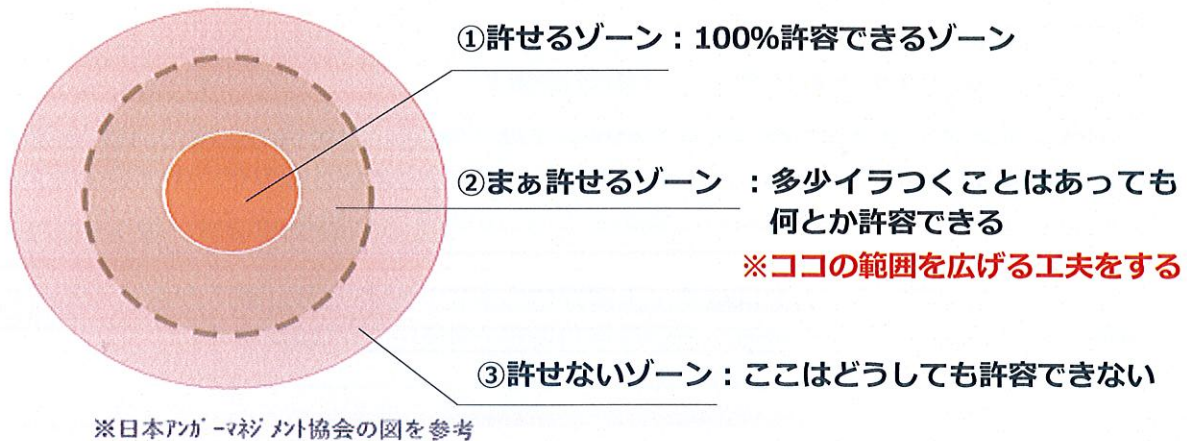
自分のできていることに着目して、“**自分への褒め出しワーク（100項目以上書く）リスト**”の作成にトライしてみてください！

⑥ アンガーマネジメントを活用する

“自分の怒りと上手に付き合う”ための心理トレーニング「アンガーマネジメント」もアサーティブ・コミュニケーションに欠かせません。怒ってはいけない、のではなく、“適切な怒り方”のコツをつかむと、自分の感情を客観視できてアサーティブな自分に近づけます。

そもそも怒りは、自分の理想や願望、譲れない価値観を象徴する「～べき」がうまく通らないときに抱く感情です。そのため、「本当に怒る必要があること」と「何とか許せること」をあらかじめ“線引き”しておくとういことです。

そこで、「アンガー思考の三重丸」をアタマの中に描いてみましょう。下図にあるように、



- ①許せるゾーン・・・自分の「こうあるべき」とほぼ同一で、100%OKな範囲
- ②まあ許せるゾーン・・・多少イラツとするけれど、まあ許容できる
- ③許せないゾーン・・・ここは許容できないので怒る必要がある

と、思考を3つに分けて、②と③の“線引き”をあらかじめ想定しておきます。

②と③の境界線が、怒るか否か、の“線引き”になります。

②の「まあ、何とか許せちゃう」ゾーンをできるだけ広く設けるとよいかもしれません。

そして③の「許せない怒りゾーン」は、どんなことが背景や根拠があって、このゾーンに入ってしまうのかを一度整理しておくで、自分の感情の交通整理ができますね！

②の範囲を広げるために、たとえば「せめて（最低限）〇〇ならOKとする」「少なくとも〇〇はしてほしい」のように、許容ワードを設けるのもポイントですね！

<参考文献>戸田久実著「アサーティブ・コミュニケーション」日経BPマーケティング、2022年/アサーティブ・コミュニケーション生涯研修（TKC関信研修所）、森田汐生講師（アサーティブジャパン代表理事）、2019年

◎当事務所では、インボイス制度や改正電子帳簿保存法への対応サポートを行っております。お気軽にお声かけください。



発行元：

権田公認会計士・税理士事務所
〒373-0853 群馬県太田市浜町3-6
太田商工会議所会館4階



TEL：0276-49-5575

FAX：0276-49-5576

携帯：090-3543-7314

Eメール：t-gonda@tkcnf.or.jp

HP：http://gonda-office.com/

※無断転載はご遠慮ください。