

スキルアップ通信 VOL.173

言いにくいことが言えるようになる! 上司も部下も幸せになる「アサーション」入門

急な残業や同僚のフォロー、家事の分担……日々の生活では「言いにくい」ことがたびたび発生する。自分にぴったりな「言いやすい表現」が見つかるコミュニケーション手法「アサーション」を紹介しよう。

「ランチに行かない？」もし断られたらどうするか

言いにくいことを相手に言えるようになるには、まずは伝えたい気持ちと内容を自覚し、「アサーション」でコミュニケーションを心がけることが大切です。

アサーションを一言で説明すると、「**自己尊重のコミュニケーション**」です。自分の意思も大切にすし、相手の意思も大切にするということ。コミュニケーションの場においてはお互いに立場が違い影響力も異なるので、公平ではない関係性が生じてしまいますが、それでもそれぞれが大切にされるべき基本的な人権に立ち戻るのがアサーションの考え方です。

実際の場面に即すると、アサーションは次の2つから成り立ちます。1つ目は、自分の考えや気持ちを正直に伝えてみようということです。2つ目は、伝えたら相手の反応を受け止めようということです。

例えば、部下とランチをしながら話をしたいと考える上司がいたとします。上司は率直に「ランチに行かないかい？」と誘う。ところが部下から「今日は予定があって難しいです」と断られたら、「そうなんだね、ありがとう。また今度ね」と返答する。いずれのやりとりもアサーションになっています。相手から思った通りの反応が返ってこなくても、相手の気持ちを受け取りきちんと対応すること。相手のそれもアサーションに含まれています。

例に出した部下は、きちんと断れていましたが、日本人は自分の気持ちよりも相手を優先する他者優先の表現になる人が多いでしょう。かつては主張を抑えることが美德とされたうえ、今に至っても相手の気持ちを察する文化が根強いからです。どうしても受け身がちで、結果的に「**ノンアサーティブ**」な非主張型のコミュニケーションになってしまいます。

さらに昨今の職場ではパワハラやセクハラを恐れて、「仕事以外の話をするリスクになる」という考えに縛られてしまう傾向が見られます。プライベートに踏み込んではいけないという意識が強すぎると、これもまた非主張型のコミュニケーションを補強することにつながります。

「持ちつ持たれつ」がやっぱり大事

こうした状況が重なると、職場の誰かが介護や育児などを理由に仕事を休む必要が生じたとき、困ったことになります。アサーティブなコミュニケーションが育っていないために、仕事を休む側は負い目を感じるでしょうし、業務を引き受ける側の人たちはそのような状況を予想できていません。後になって「そういう事情があったのか」「事前に言ってくれていたら理解したのに」という反応が生じてしまいます。リモートワークやチャットツール中心の働き方が増え、お互いに知っていることが少なくなっているため、いきなり問題が表面化するのです。

だからこそ、日ごろからアサーティブな表現を通して人間関係を築けているかがポイントになります。あの人は「いつも助けてくれるな」、あの人は「いつも頑張ってくれているな」。あなたの職場にはそんな人がいませんか？

その人に対し、あなたも時に手助けをしてきたはずで。

アナログの時代には、「持ちつ持たれつ」の関係が職場にたくさんありました。こうした関係があると、「あの人と一緒に仕事をしたい」という気持ちも生まれてきます。それこそが臨機応変な対応にもつながってきます。アサーションは人間関係の鍵なのです。

これは家庭においても同じでしょう。一昔前と違い、若い夫婦は共働きが当たり前になり、仕事と家庭を両立させようとしています。それでも、女性側にはどうしても出産による体への負担や、家庭のために会社を休む役割が偏りがちです。困ったことが起きた際、お互いが日ごろから相手を思いやるやりとりができていれば、衝突せず助け合いができます。柔軟に乗り切るもとは、やはり夫婦の人間関係なのです。

スキルアップ通信 VOL.173

職場の話に戻すと、あなたの近くにも自分らしく上手に振る舞っている人がいるのではないのでしょうか。その人の周りでは、ほかの人も自分らしさを出しても受け入れてもらえる安心感があります。そのため、ちょっと変わったメンバーでも、率直に言い合える関係性につながります。

そんな自分らしく振る舞っている人はきっと、うまく感情表現をしているはず。日本語は主語がなくても伝わる独特な言語なうえ、私たちお互いに察し合うことを大切にしてきました。その分、どんなふうに感じているのかを正直に共有することは苦手です。

ですが、豊かなコミュニケーションをとるためには、喜怒哀楽などの情緒にまつわる表現は重要です。感情表現が苦手であることを自覚し、意識的に自分の感情を伝えていきましょう。試行錯誤しながら、自分にふさわしい言葉を探してみてください。「うん、これだったら表現できる」「こう表現すると自分にフィットする」と内省してみるのです。自分の本当の感情と、実際に表現している言葉の乖離を、自分で見つめる作業を繰り返します。すると、次第に見つかるはず。

アサーションというと、どうしても積極的に話をする側の話題が多くなるのですが、実は黙っていることも、ひとつのアサーションであることにも触れておきます。職場で会議をすると、わちゃわちゃ言っている人もいれば、ずっと黙っている人もいますよね。自分らしくいられるのであれば、話している人だけでなく、黙っている人もアサーティブなのです。 プレジデント オンラインより

※本稿は、雑誌『プレジデント』（2025 年 8 月 29 日号）の一部を再編集したものです。

※※※次号へ続く※※※

意外と知らないビジネスマナー



知ってなくて恥ずかしい思いをしないよう注意しましょう！

- ・名刺は目下の物から差し出す
- ・名刺を受け取る時は、相手の情報に自分の指がかぶさらないようにする
- ・名刺を複数いただいた場合は席順に置き、後から重ねて置く
- ・メールを送る際は『要回答』『大至急』などの言い回しは使わない
催促メール『要回答』→『予定伺い』
文末は『～していただけますか』の依頼形にする
「恐れ入りますが」「お手数ですが」などのクッション言葉を
前置きを使う
- ・お客様に上司を紹介する際は、先にお客様に上司を紹介する
- ・社内でお客様を案内する際は、前から上司が来て道道を譲らなくてもよい
- ・上司にご馳走をもらった際は外に出て待ち、店を出てきてから礼を言う
- ・4人でタクシーに乗るときは、一番若手は助手席
- ・タクシーの運転席の後ろは、一番偉い人が据わる
- ・電話は3コール以内を取る
- ・電話でお客様と話す時、上司の名前をお伝えする際など『さん』などの敬称はいらない
- ・担当者がいないときに電話がかかってきて代わりに出た際は、『こちらからかけなおします』と伝える

返信の締め切りを設定するときは、相手に無理のないようにします。

相手の立場になってメールを送るようにしましょう。

毎年 11 月 23 日は勤労感謝の日

勤労感謝の日の由来 新嘗祭

新嘗祭とは、その年に収穫された新穀を神に捧げ、収穫を感謝する風習のこと。具体的には、天皇陛下が新穀の収穫を天照大神をはじめとした神に感謝し、自らも新穀を食べる宮中行事として、現在も皇室に受け継がれている重要な祭祀の一つです。いわゆる、秋の収穫祭といったところです。

「勤労」とは、心身を働かせて仕事に励むことや、報酬を得て定められた仕事をするということを意味します。そのため、勤労感謝の日は賃金発生の有無にかかわらず、何らかの仕事や労働をしてくれる方々に感謝をする日といえます。

日頃なら、「いつもありがとう」と感謝の気持ちを伝えるのは気恥ずかしく感じるかもしれませんがこの日をきっかけに、大切なあの人に感謝や労いの言葉を贈ってみてはいかがでしょうか。

目まぐるしく過ぎ去る日々には自分のことはつい後回しになってしまう、という方も少なくないでしょう。勤労感謝の日は、自分をいたわるにはもってこいです。この日を自分にとって少し特別なものにしてみましょう。温泉に入って、日々の疲れを癒やす時間をつくってみるのも良いかも知れませんがね。

