

スキルアップ通信 VOL.174

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。

「相手は自分を知っている」は幻想だと考える

黙っている人は静かに考えています。そんな人がボソッとつぶやく一言が、すごく重みがあったりしますよね。その人らしさが出ていくわけですから。

ところが、会社という組織で開かれている会議なのだから、「積極的に発言しなさい」と、上司が部下に言ってしまう。すると皆が上司の話の文脈に一辺倒へと流れ、職場のコミュニケーションを歪ませる結果を生みます。そうした点にも注意したいところです。

今、臨床心理の現場や援助職で、アサーショントレーニングが取り入れられています。ところが、どうも「こういう表現がいい」という、How to（ハウツー）のみで伝わってしまっているようです。本当は冒頭に説明した「自他尊重」が何なのか、どうすれば他社を尊重しながら、自分らしくいられるかこそ大切にしたいことです。

そもその前提として、人と人はそんなに簡単にわかり合えるものではありません。

「相手は自分のことをすべて知っている」なんて心地よいことは起きるはずがなく、幻想であることが多いと考えてください。だからこそ、私は「伝えることは（相手に）聞くこと」だと言いたいのです。どんなに気心の知れた仲でも、考えが変わっている可能性があります。聞かないとわからないという前提があると、自分が何か伝える前に相手の気持ちを聞こうとなりますよね。

自他尊重のコミュニケーションは難しく、伝えてみても相手から反応がない可能性もあるし、相手に理解してもらえない可能性があります。それでも言葉にしないと伝わらないのも事実です。何年もかかって少しずつ伝わることもあるのですから。

会社組織の中で、この積み重ねはずっと前から繰り返されてきました。組合を作り、働き方を変えようとして、報われなくても声を出し続けてきた方々がいます。その結果が、昨今の働き方の改善にもつながっています。

相手に理解されないからといって、伝えることを棚上げしてしまうとお互いに不幸な結果になってしまいます。「あの人は聞いてくれない」「この意見は聞くべきだ」とならず、あくまでアサーティブに伝えていく。「あなたも O K、私も O K」で伝えるアサーションの力は、組織や社会を変える力になると私は信じています。

※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。

アサーションとは、「自己主張」という意味の単語で、相手と対等な立場に立って自己主張をするためのコミュニケーションスキルのことです。相手の主張を否定したり、強い口調で無理に押し込めるのではなく、お互いの価値観を尊重しつつ、自分の意見を的確に言葉にするための方法です。

ドラえもんに例えると…

ジャイアン：アグレッシブ

自己主張が強く、抑圧的な態度はまさにアグレッシブといえます。他社への配慮が足りずに軋轢を生むこともあります。強いリーダーシップを発揮できるという側面もあります。

のび太：ノン・アグレッシブ

自分の思ったことをうまく主張できず周りに流されてしまう様子はノン・アサーティブの典型です。一方、弱い人の立場を理解できるからこそ、人の痛みに関心できるスキルも見えます。

しずかちゃん：アサーティブ

他者を優先しながら一歩引いたところで状況を冷静に見つつ、主張すべき場面ではきちんと前に出るというバランスの取れたコミュニケーションはアサーティブの理想的な形です。

スキルアップ通信 VOL.174

アサーションレベルチェックテスト

- あなたは、自分の長所や、成し遂げたことを人に言うことができますか。
- あなたは、自分が神経質になっていたり、緊張している時、それを受け入れることができますか。
- あなたは、見知らぬ人たちの会話の中に、気楽に入っていくことができますか。
- あなたは、自分が知らないことやわからないことがあった時、そのことについて説明を求めることができますか。
- あなたは自分が間違っているとき、それを認めることができますか。
- 人から褒められたとき、素直に対応できますか。
- あなたに対する不当な要求を拒むことができますか。
- 長電話や長話のとき、あなたは自分から切る提案をすることができますか。
- あなたが注文した通りのものが来なかった時、そのことを言って交渉できますか。
- あなたに対する人の好意が煩わしいとき、断ることができますか。

NO の数が 5 個以上だと自己主張が苦手（ノン・アサーティブ）、YES の数が 5 個以上だと適切に自己主張ができる（アサーティブ）、攻撃的・否定的感情を持って YES を選んでいる場合はアグレッシブの可能性あります。

11. 出典：平木典子『改訂版アサーション・トレーニングさわやかな自己表現のために』金子書房（2009）

意外と知らないビジネスマナー

【年末年始の挨拶回り】アポは必要？粗品の準備や滞在時間は？気をつけるべきビジネスマナー



新年に仕事でお世話になった方への挨拶として「年始回り」を検討している人も多いでしょう。

いつまでに訪問するか？粗品はどうするか、アポなしでもいいのか、メールでもいいのか…実は意外と知らないビジネスマナーもあります。

年始回りをビジネスチャンスにつなげ、新年から気持ちよく仕事を始められるよう、押さえておきたい年始回りの準備や年賀状、ビジネスマナーについてまとめました。

そもそも、年始の挨拶回り「年始回り」の意味とは？

日頃、特にお世話になっている方のところへ、手土産（お年賀・年賀品）を持って新年のあいさつに伺うのが「年始回り」です。

本来は、正月に親族が本家に集まって年始の挨拶を交わし、祝い膳を囲む行事を指していたため、今でも一般的には実家や親せき宅に伺うケースが多いでしょう。しかし、江戸時代には、商売をしている家の主人が、手土産を持って出入り先に新年の挨拶に行くことも「お年始」と呼ばれるようになりました。そのため現在でも、取引先の会社や、仕事で付き合いのある方のお宅へ出向いて挨拶するのは、特にスモールビジネスの場合、忘れてはいけない大切なしきたりとされています。

年始の挨拶回りはしたほうがいい？する/しないの基準はある？

「忙しい年始に挨拶に伺って迷惑ではないか？」などと考えていたら、年始回りがなんだか億劫に…なんて人もいるかもしれません。

けれど、やはりビジネスシーンにおいて挨拶はとても重要なもの。年始回りをしっかり行うことで、自分も先方も晴れやかな気持ちで新年をスタートすることができます。もちろん基本的には電話やメールで済ませるのではなく、お世話になった方ところに直接顔を出して挨拶するほうがいいでしょう。年始回りの際は、できれば事前にアポイントを取っておくことをお勧めします。「挨拶のみですぐに失礼いたしますので」と伝えておきましょう。

ただ、年始は多忙な時期であり、先方に空き時間がなかったり、訪問を断られたりするケースもあり得ます。その場合にまで無理に押しかけるのは逆効果です。年賀状での挨拶に切り替えるなど、ぜひ相手の立場を慮った行動を取ってください。

なお、自分が喪中の場合に年始回りを控えることは、決して失礼には当たりません。また、先方のお身内に不幸があって間もなく新年を迎えた場合、年始の挨拶どころではない状況も考えられます。訪問先が喪中の場合も、事前に訪問の可否を確認しておくのがいいでしょう。

マナーを押さえておけば、きっと仕事相手との関係が、よりいっそう素晴らしいものになるでしょう。

弥報 online より引用