

コミュニケーション  
プロスペリティ

特定非営利活動法人 コミュニケーションプロスペリティ セミナー

～自分も相手も尊重する～

# 働く人のアサーティブ コミュニケーション

”きもち”を言葉にして幸せになる

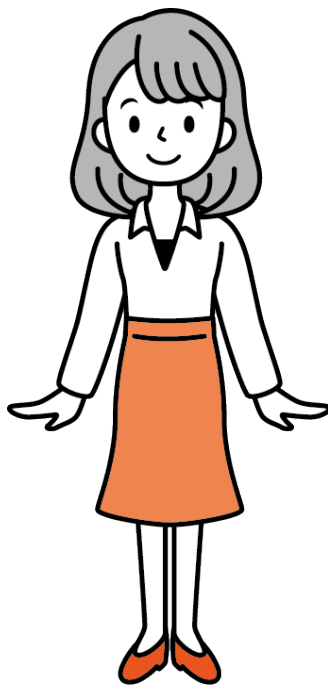
講師：豊田倫子・萩原竹男  
平成27年6月17日



2016年のセミナー代金の一部を寄付しました。

世界の飢餓、貧困、災害、紛争に苦しむ子どもたちを  
支援するワールド・ビジョン・ジャパン





技術であればだれでも習得できる

# コミュニケーションは技術 人間関係構築も技術



# アサーティブなコミュニケーションとは

Assertive Communication  
お互いの主張・立場を尊重した  
自己主張・自己表現

# コミュニケーションがとれるかどうかは スキルの問題

アサーティブは、「内向的」や「社交的」などの  
性格を変える必要はない

必要なのは  
伝え方のスキルを学び考え方を柔軟にすること

# アサーティブコミュニケーションの成り立ち

- ✓ 1950年代アメリカで行動療法の一環として始まる
- ✓ 1960～70年代に、人権運動や女性解放の思想と理論の土台として発展した
- ✓ 今では、組織内のコミュニケーションの向上のために使われるようになり多くの組織で導入されている。
- ✓ アサーティブは、英語の「assertive」からきている
- ✓ 日本語では、「明確に自分の意見を述べる、自己主張する」「さわやかな自己表現」ともいう

# アサーティブコミュニケーション トレーニング



# あなたにも潜む三つのキャラクター

アサーティブでない伝え方・考え方は、  
「攻撃的」× 2 + 「受身的」の3つパターンに分けられる



怒りキャラ  
(攻撃的)



いやみキャラ  
(攻撃的)



ひるみキャラ  
(受身的)



# 怒りキャラ（攻撃的）

- 威圧的で相手を一方的に責める
- 自分が絶対に正しいと考える
- 理詰めで追い込み「ノー」を言わせない
- 怒ると感情的になり、言い過ぎてしまう



# このコミュニケーションのキャッチボールは

## 怒りキャラ



怒りにまかせて、とれない球を投げる



- キャッチできずにケガをする
- 何くそと反抗する
- こわごわと弱々しい球を返す
- 投げ返さない

### ●このキャラになりがちな人は・・・

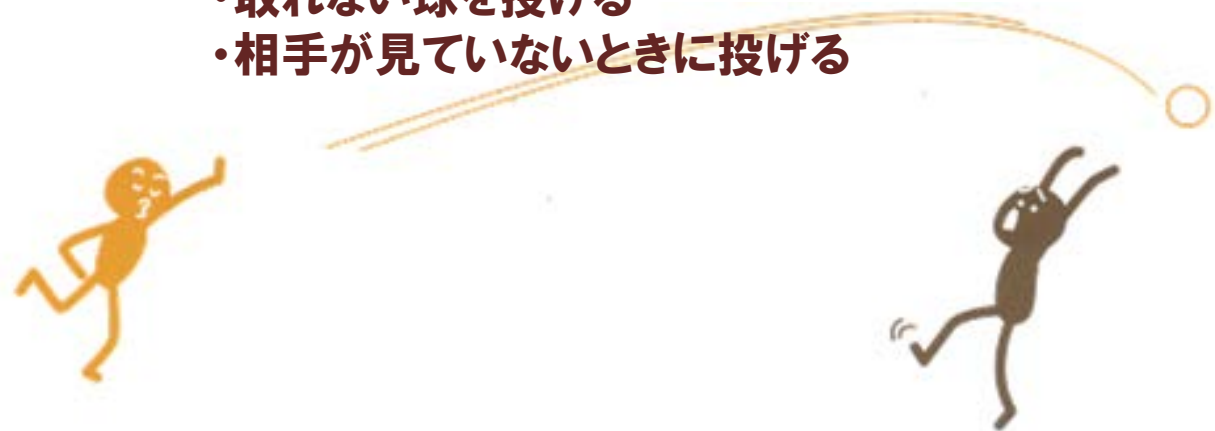
「間違っているのは相手だから、はっきり言うのは当然」といった考え方が背景にあると、相手の心には響かずメッセージが届かないことを理解しよう

# このコミュニケーションのキャッチボールは

## いやみキャラ



- 取れない球を投げる
- 相手が見ていないときに投げる



- とりづらくて、不快な気分

### ●このキャラになりがちな人は・・・

自分の表現が回りくどくなっていないか、いやみになっていないかを  
気にしてみよう

言いたいことは、態度で表すのではなく、なるべく率直に言葉にしよう

# ひるみキャラ（受身的）

- なかなか意見が言えない
- 頼まれると「ノー」と言えない
- 波風を立てるぐらいなら自分が我慢する
- 相手の感情を害することを恐れる

風船理論



# このコミュニケーションのキャッチボールは

## ひるみキャラ



### ●このキャラになりがちな人は・・・

相手との対等な関係が築きづらくなるので、必要以上に卑屈になったり「すみません」や「申し訳ありません」といった言葉を連発しないようにする

# さわやかキャラ（アサーティブ）

自分も相手も尊重しながら  
「自己主張」し「対話」ができる



「攻撃的」になることも、  
「卑屈」になることもなく  
「適切」に表現する

# このコミュニケーションのキャッチボールは

## さわやかキャラ



### ・相手のとりやすい球を投げる



- ・キャッチしやすい
- ・相手も自然と取りやすい球を投げ返す

自分がとりがちなパターンに気づいて、意識することで必要な時にアサーティブなコミュニケーションを選ぶようにする。

# アサーティブに話そう





# あなたの想いを確実に届ける DESC話法

- Describe(記述する/描写する) 事実や状況 反論できない事実を述べる
- Express(表現する) 自分の主観的な気持ち/意見や考えを述べる
- Suggest(提案する) 肯定的な提案をする
- Consequence(結果/成行き) 肯定的な成り行きを示す

# さわやかに会話を終わらせる

- 聞いてくれて、ありがとうございました。
- お時間を頂戴し、ありがとうございました。
- ぜひ検討をお願いします。

セミナーのご参加 ありがとうございます。