



## コミュニケーションの質 を変えるアサーション

ビジネスでコミュニケーションが大事なものは、もう当たり前。それなのに必要なスキルを知らない人が多いかもしれません。そこで伝え方のスキル「アサーション」についてまとめました。

©Medical Trust All Rights Reserved.

### 覚えてもらいたい DESC 法

アサーションとは、端的に表現すれば「自分も相手も大切に自己表現」です。自分の気持ちや要求を率直に伝えつつ、相手の話もしっかりと聴いて歩み寄ろうとするコミュニケーションです。

では、アサーションを比較的簡単に実践できるフレームワーク「DESC 法」を、紹介しましょう。DESC 法は、Describe (記述)、Explain (表現)、Specify (提案)、choose (選択) / Consequence (結果) の頭文字を取り、アサーションを体系的にまとめたものです。簡単に説明しましょう。

**D (describe) : 事実を客観的に、判断を加えず事実ベースで伝達**

**E (explain) : その行動が自分に与える感情や影響を「私」を主語に表現**

**S (specify) : 解決に向けた方向性を明確に提案**

**C (choose) : 変化が起きた場合の肯定的な結果、起きなかった場合の否定的な影響を伝達**

この内容をより理解するために、上司から無理な仕事を振られたときの会話例を紹介します。

**【D】**「今日のミーティングで、来週までに新規プロジェクトに関連した追加資料をというお話なのですが、現在すでに 3 つのプロジェクトの締め切りに追われており残業もしている状況です」

**【E】**「このタイミングで新規の仕事を引き受けるのは、体力的にも厳しく、クオリティーの維持にも不安を感じます」

**【S】**「今は、現在のプロジェクトに集中させていただければと思います。もしくは、優先順位を明確にするために、どのタスクを後回しにできるか相談できれば助かります」

**【C】**「そうしていただければ、現在のプロジェクトを期限内にしっかりと完成させられると思います。一方で、新規の仕事の追加となると、結果的に全体の進捗が遅れる可能性もあるかなと考えます」

ここでポイントになるのは、「丁寧な口調で穏やかに話す」「批判的な表現は避ける」「『いつも』『決して』『絶対に』『全く』などの表現を避ける」といったことです。

今回は部下の立場でのスクリプトで説明しましたが、上司の立場でも同様のスキルを活用できます。最初はとっさに言葉が出ないこともあると思うので、事前にスクリプトをつくって話してみるのもいいでしょう。

職場で絶大の効果を発揮するコミュニケーションの重要なスキルですので、ぜひ試してみてください。