

大切なコミュニケーション

～あなたの職場では、よいよコミュニケーションができていますか？～

コミュニケーションスキルの1つにアサーションがあります

アサーション（断言・主張）とは？

自分も相手も大切にしながら意見を述べる方法です。
例えば、看護師などの医療職は、「自分を犠牲にして相手のために尽くすことを優先しているため、疲れきって『燃え尽き症候群』になりやすい。」とされています。相手を大切にしながら、自分のことも大事にできなければ、やりがいのある仕事を続けることができません。

上手な自己主張をしてみましょう

自己主張には3つのタイプが存在

今のあなたはどのタイプですか？

1. 攻撃的タイプ……自分の意見を一方的に伝え、相手の気持ちを考えない
2. 非主張的タイプ……相手の意志を尊重し、自分の意見を押し殺す
3. アサーティブタイプ……相手も自分も大切にする

【想像してみましょう】

仕事の納期が迫っている中、総務から提出期限が過ぎている書類の提出をうながす連絡がきました。急いで書類を提出しにいくと「記入に10分もかからない書類なのに随分提出が遅れたね」と言われました。

- 攻撃的タイプ……「納期が迫っているこんな時期に、どうでもいい書類を提出させるな！」と反論する。
- 非主張的タイプ……「大変申し訳ありませんでした。」と謝るだけで、ストレスがたまる。
- アサーティブタイプ……「書類を早く提出しようと思っていましたが、納期が迫っていて提出が遅れました。申し訳ありません。」と相手を尊重しつつ自分の立場も伝える。

アサーションは、職種を問わず、どのような人間関係にも有効です。相手を尊重しながら自分の主張や気持ちを大切にすることはセルフケアにつながり、皆が生き生きと働ける明るい職場づくりにつながります。

これってハラスメント？ ○× クイズの答え

- 1 (○) パワーハラスメント 2 (○) アルコールハラスメント 3 (○) カラオケハラスメント 4 (○) セクシュアルハラスメント 5 (○) ゴルフハラスメント

※注釈 状況や場面などにより該当しないこともあります。原則すべてハラスメントになります。

彦根市では、企業の取組を応援しています！

「障害者雇用推進事業所表彰」

推薦期日：毎年9月上旬

問合せ先：彦根市地域経済振興課

「彦根市男女共同参画推進事業者表彰」

募集期間：毎年9月～翌年1月

問合せ先：彦根市人権政策課



発行元：彦根市市民環境部 人権政策課 彦根市元町4番2号

TEL: 0749-30-6115 FAX: 0749-24-8577 E-mail: jinken@ma.city.hikone.shiga.jp



Be Happy

Vol. 8

～豊かなコミュニケーション（アサーション）で、働きやすい職場づくり～



彦 根 市

●なくそう！ハラスメント！！ ～人にやさしく、人を大切に～

セクシュアルハラスメントとは？

定義

相手が望まない性的な言動で相手に不快な思いをさせたり、不利益を与えたりすること。2002年から、女性から男性、同性同士の嫌がらせもセクハラと改定されました。2011年には、労働基準監督署でストレス強度（Ⅰ～Ⅲ）にて労災認定とされています。

事例

「結婚まだ？」「子どもまだ？」男・女のくせに カラオケなどでデュエット、ダンスの強要
髪型・スタイル・服装・香水などを話題にする など

パワーハラスメントとは？

定義

業務上の地位や人間関係など職場の優位性を背景に、業務の適切な範囲を超えて精神的・身体的苦痛を与えたりして、職場環境を悪化させる行為をすること。同僚同士や部下から上司への嫌がらせもパワハラと認定されています。

事例

机や頭を叩いて怒る あいさつされても無視する「君の代わりはいくらでもいる！」
「仕事を覚えられないなら辞めてしまえ！」など



他にもこんなハラスメントが！！

- ・ジェンダーハラスメント
- ・アルコールハラスメント
- ・マタニティーハラスメント
- ・パタニティーハラスメント
- ・カラオケハラスメント
- ・ゴルフハラスメント
- ・アカデミックハラスメント
- ・家事ハラスメント
- ・モラルハラスメント …など



これってハラスメント？ OXクイズ

～あなたはごどう思いますか？～

- 1 仕事が遅くて間違いが多い部下に対し、「お前の代わりなんかいくらでもいるんだ！イヤなら辞めろ！」と教育的指導を兼ねて怒った。しばらくの間は挨拶されても無視し、時にはきつく怒鳴って反省させている。
()
- 2 職場の親睦会で盛り上がっているが、一人だけお酒を飲まず静かにジュースを飲んでいる新人男性がいた。彼のことを気に入っている女性に行ってもらい、無理やり『一気飲み』をさせた。
()
- 3 部下と数人でカラオケに行った。女性にデュエットを強要し、一緒に歌った。これはコミュニケーションであり、意思疎通を図る手段である。
()
- 4 いつも私に優しくしてくれる部長から「君、かわいいね」とにやけながら言われた。私は冗談交じりに「最近、部長の頭の毛が薄くなったんじゃないですか？」と返したら、部長はムツとした顔をしていたが、周りから「そうですよー。最近、気になっていたんですよ。」と賛同の声が起きた。
()
- 5 夏休みに、職場内での親睦を深める場として、上司の指示でゴルフコンペをした。ゴルフが上手な新入社員がいたので、ハンデをかなり高く設定し、新入社員が勝てないようにした。
()

答えは次ページにあります

●外国人とともに暮らす・働く ～言葉や文化は違っても～

現在、日本で暮らしている外国人住民は約210万人。うち滋賀県には約23,000人、彦根市には約2,000人が暮らしています。（平成27年3月現在）外国人とともに暮らし、ともに働いていくうえで、課題となるものがあります。

それは **言葉や文化の違い** ではないでしょうか？

私たちの話す日本語が通じているのかどうか、私たちが不安を感じているのと同じように、日本で暮らす外国人の皆さんも不安を感じています。



やさしい日本語を使って伝えよう！

- 例) これより奥は危険です → ここからは気をつけてください
使用禁止・使用不能 → 使わないでください
高いところに物を置かないで → 物を下に置いてください
土足厳禁 → 靴を脱いでください

私たちにできることは何でしょうか？

- ・やさしい日本語を使って話す
- ・ジェスチャー（身振り）を使って伝える
- ・絵で表現する
- ・その国の簡単な言葉やあいさつを覚える
- ・相手の国の文化や習慣を理解する
- ・漢字やカタカナにふりがなをつける
- ・作業マニュアルの多言語化 …など

相手の言葉や文化を知り、分かりやすく伝えることで、不安を取り除くことができます。母国語を使うことで、相手は嬉しい気持ちになります。重要なのは、交流や会話を通してお互いのことを理解し、信頼し合える関係をつくることです。



文化の違いとは？

食べ物 服装 宗教 生活習慣 風習・伝統 価値観
芸術・文学など
交流と会話を通して相互の信頼と理解が重要です。

「どう伝えたか」ではなく、「どう伝わったか」が大切です！！