

仕事に活かす「アサーション」

期待をかけられた部下は伸びる！

部下は上司のその期待に応えようとする心理が働く。

これをピグマリオン効果と言う

この効果のポイントは、口だけでいってもあまり効果はない。

部下を心から信用し、期待をかけると伸びてくる可能性が高い。

ただし、いいたいことを我慢してやみくもに誉めるのは良策ではない。

そこで現在、多くのサービス業、医療現場などで使われている「アサーション」と呼ばれる手法が役立つ。

これは「自分も相手も大事にしたコミュニケーション」の考え方。

つまり相手（部下）の行動を理解し尊重しつつも、自分（上司）のいいたいことをしっかりと伝えるというものの。

一方的に叱ったりひたすら誉めるようなことはしない。

心理学的にも非常に優れたコミュニケーションスキルであり、一般企業が学ぶところも多い。

例えば部下がケアレスミスを月に4回もしたとする。

ここでふつうの上司は **なにをやっている。もう4回目だぞ！しっかりやれ！**と怒る。

ところがアサーションの考え方は、

部下にそうなった原因を提示し（行動）し、

その結果を振り返り（影響）

それによって自分が感じていることを伝える（感情）。

すると会話は **提出前に見直せば（行動）、どれも防げるミスだから（影響）、私は残念に思うよ（感情）**といった感じになる。

つまり感情をぶつけるのではなく、原因と結果を提示し、変えてほしいことを伝えることで、部下は明確にどうすればよいかを理解して、実践をする。

この仕組みが重要なのである。

「遅刻をするな」ではなく、遅刻をするとどんな影響が出て、自分がどういう感情になるかを伝えるのである。お互いに意見を言うので、賛同出来ないこともあるが、攻撃的でも非主張的に相手に合わせるのもない。お互いが歩み寄って最適な結論を導くのである。

「マンガでわかる心理学」ポーポー・ポロダクションより参照

<経営のヒント>

感情的になると、人間関係がうまくいかない。

アサーションは感情をうまく表現し、ミスとなった原因とその結果を客観的に振り返り相手に期待する行動を明確に伝えることです。

人間は具体的に期待すると、その期待に応えたいくなるものです。

又、相手を誉める注意点は3つあります。

具体的にほめる。

意外な長所をほめる。

大きな声でほめる。

21世紀のビジネスは心理学を知ることが出来るビジネスマンの必須条件になります。