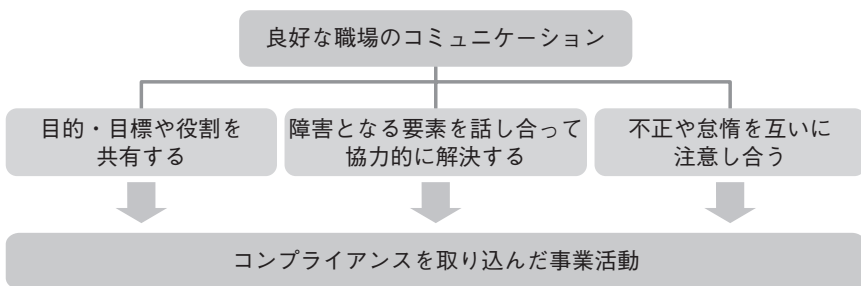


第1章

コンプライアンス推進における 職場のコミュニケーションの重要性

STEP 1 コンプライアンスと職場のコミュニケーション

企業では、職場の良好なコミュニケーションがあってはじめて、コンプライアンスを取り込んだ事業活動の展開が可能になります。ここでいう「良好な職場のコミュニケーション」とは、①目的・目標や役割を共有する②目標の達成に障害となる要素を話し合って協力的に解決する③不正や怠惰を互いに注意し合う等の行動をいいます。



STEP 2 職場のコミュニケーションの問題点と企業不祥事

職場に意識やコミュニケーションの問題があると、どれほど立派な規則や監査活動が備わっていても、会社のコンプライアンスは機能しません。特に、安心してNOをいえる雰囲気や、自分の意見や気持ちを素直に伝える行動が足りないと、重大なコンプライアンス違反につながるおそれがあります。例えば、

- ①管理職と部下との日ごろのコミュニケーションが良好でないため、問題点や課題の解消に努め、気軽に注意し合う雰囲気が職場になく、内部規則違反行為を止められない
- ②管理職が部下の問題情報を入手したのに本人を適切に指導せず、結果とし

て問題を解消するチャンスを逃し、情報提供者の信頼や協力も失う

- ③同僚や友人からの忠告や情報を素直に受け止めず、言葉や態度が適切でないために、コンプライアンス違反のリスクを解消できる機会を逃し、同僚や友人からのその後の支援も得られなくなる
- ④管理部門や監査機能による問題点の指摘を軽視し、喧嘩腰や逃げ腰で対応したために、正しい仕事の進め方に戻してリスクの芽をつむ機会を失う
- ⑤上司の指示に正面から向き合わず、説明や取り組みを避けたため、それが致命的なリスクに拡大し、会社のみならず自分の立場や生活にも重大な危機を招く

等のパターンが挙げられます。職場のコミュニケーションは、会社のコンプライアンスを考えるうえで、重要かつ不可欠な要素なのです。

STEP 3 コンプライアンスの実現にむけて

グローバル化やIT化、非正規雇用、成果主義など、「働く環境」に大きな変革が起きている現在、職場のコミュニケーションに目を向けることは、会社のみならず、私たちの生活を守るうえでも重要な意味を持ちます。企業のコンプライアンスは、良好な職場のコミュニケーションを通じて、従業員一人ひとり

良好な職場のコミュニケーション

安心と希望のある就業状態

コンプライアンスの実現

りが安心と希望のある就業状態をつくることではじめて、その推進の基盤が整います。良好な職場のコミュニケーションは、コンプライアンスの実現に不可欠な前提条件なのです。

第2章

アサーション・トレーニング

STEP 1 アサーションとは（前編）



1. いま現在のあなたの自己表現の傾向を知る

アサーション・トレーニングを始める前に、いま現在のあなたの自己表現の傾向を簡単にチェックしてみましょう。以下の質問のよく当てはまるものに◎、当てはまるものに○、あまり当てはまらないものには△の欄をチェックしてください。各質問の言葉の厳密な解釈にとらわれず、できるだけ直感的に、全体を1分30秒～2分くらいで回答するのが目安です。

	質問	◎	○	△
1	誰かに対して好意的な気持ちをもったとき、それを表現できる。			
2	自分の長所や、仕事の成果を人に言うことができる。			
3	自分が神経質になっていたり、緊張しているとき、それを受け入れることができる。			
4	初対面の相手でも、気軽に会話をはじめることができる。			
5	会話の場から、自分だけ立ち去ることができる。			
6	自分の知らないことがあったとき、そのことについて説明を求めることができる。			
7	自分が困っているとき、人にサポートやアドバイスを求めることができる。			
8	人と異なる意見や感じをもっているとき、それを表現することができる。			
9	自分が間違っているとわかったとき、それを認めることができる。			
10	適切な批判を述べることができる。			
11	人からほめられたとき、素直に受け入れることができる。			
12	自分の行為を批判されたとき、冷静に対応することができる。			
13	不当な要求や無理な依頼を受けたとき、それを断ることができる。			
14	長話や長電話のとき、自分から切る提案をすることができる。			

6 ページへつづく。

演 習 編

この教材で学んだことを生かして「アサーション」を実践する準備をしてみましょう。職場の皆さんとEラーニングの第2章で学んだ「部下へのアサーティブな対応」や第3章の課題を題材に、「アサーション」について話し合ってみましょう。また、皆さんの職場のコミュニケーションについて、話し合ってみるのもよいでしょう。

1. 話し合いの進め方

準備：この小冊子と各自のEラーニングの回答を印刷したもの

時間：1時間程度

人数：3～5人くらい。それ以上集まる場合は、3～5人のグループに分ける。

場所：参加者が椅子を持ち寄って車座になるか、机を囲んで座り、話し合えるスペース。2グループ以上になる場合は、グループ間のスペースも十分に取る。

2. 話し合いの手順

- ①必要な場合は、簡単に自己紹介をする。
- ②「4. 話し合いの場面」に従って、各課題場面について、全員が順番に自分の回答を発表する。その際、「なぜそのように回答したのか」「どこに気をつけたのか」など、回答にいたる背景などにも触れる（相手と自分の役割上の関係、アサーションのスキル・考え方を取り入れた言い方など）。
- ③全員の発表が終わったら、他の人の回答を聞いて感じたこと、気づいたことなどを述べ合ったり、疑問点について話し合う。
- ④話し合いが一段落したら、そのプロセスで気づいたこと、学んだこと、考えたことを各自メモする。
- ⑤そのメモを全員で分かち合って、話し合いの体験を共有する。

3. 話し合いのための留意事項

- ①率直な話し合いをするために、発言しやすいメンバー構成（例えば同期の仲間、役職の同じ人など）を心がける。
- ②立場の違いによる考え方の違いを共有するねらいがある場合は、そのねらいを明確にし、敢えていくつかの立場の人を混ぜてもよい。ただし、同じ職場の上司、部下などが同じグループにならないほうがよい。
- ③所属長が部下を集めて行う場合は、あくまでもアサーションを実践する準備としての課題場面の話し合いにとどめ、互いの日ごろの言動の批判や攻撃が出ないように留意する。
- ④メンバーの構成いかににかかわらず、この場のやり取り自体をアサーティブに進める。学びの内容や行動の変化は各自の自由であり、特に相手を変えようとする関わりは慎む。

4. 話し合いの場面

第3章の課題の場面、すなわち第1章-1の各場面について振り返りましょう。また、2章で学んだ部下とのコミュニケーション場面も振り返ります。

①登場人物

奥村課長：主人公。二本松商事営業一課に勤務する42歳の男性
 山下さん：奥村課長の部下。6カ月前に中途採用入社
 松本主任：奥村課長の部下。山下さんの上司
 浅井課長：奥村課長と同期入社。営業二課を担当
 内藤主査：内部監査室でコンプライアンス監査を担当
 谷 部長：奥村課長の直属の上司

②場面設定

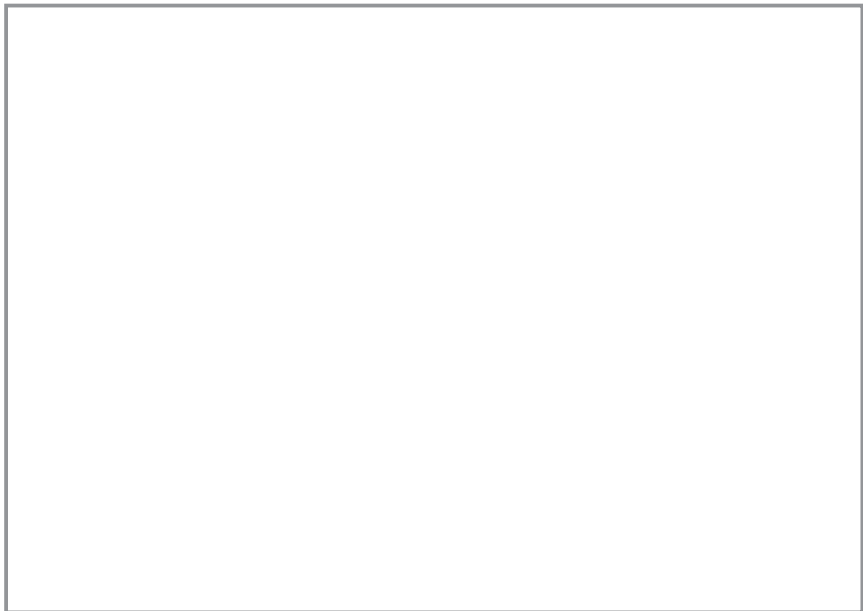
創業30年のレストラン・弁当向け食材の専門商社「二本松商事」。規則や手続の違反には比較的あまい体質だが、10年前に高額の貸し倒れを経験した反省から、社歴や財務力に応じて月度内の掛売上限金額を定める与信ルールを導入している。

場面 1 部下とのコミュニケーション

①営業一課の松本主任は、顧客である「鶴亀食堂」からの追加注文に対して超過取引申請をし忘れ、業務部から注意を受けた。営業一課では、奥村課長不在時には重要でない案件は自分で課長の業務印を押印する慣例になっていたため、松本主任は奥村課長の業務印を押して申請書を業務部に事後提出した。

②奥村課長は、部下の山下さんからこの一件を耳にし、詳細を尋ねたが、山下さんは事を荒立てたくないと申し出る。

■あなたが奥村課長だった場合、部下の山下さん、松本主任、それぞれに対してどのような対応をするか考えて、下の枠内にあなたが考えた対応をメモしていきましょう。



※回答例は 26 ページを参照。