



## ヒューマンスキル / 1日研修

Revised

# アサーティブ コミュニケーション

相手も自分も大切にする  
自己表現

### ➤ 本研修の概要とねらい

- ・アサーティブコミュニケーションの考え方と技法について学びます。
- ・状況に応じた適切なコミュニケーションをとることのできる能力を向上させます。
- ・住民との関係強化・職場の活性化を図ります。

### ➤ 主なコンテンツ

コミュニケーションスタイルのチェック、4つのタイプとの関わり方、こんなときどんな言動をしますか？、アサーティブになれない理由は？、自分の気持ち、考え方をつかむ、日ごろの言動をチェックしてみよう、アサーションスキルを活用する など(詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください)。

### ➤ 演習/実習の内容

- ・ブラインドウォーク
  - …2人一組になり、一方が目隠しをし、もう一方の人がナビゲートします。この演習では信頼とコミュニケーションについて考えます。
- ・その他、アサーション度チェックリスト、ロールプレイング など多数

### ➤ 受講対象(推奨)

全職員

### ➤ 講師からの一言

感情的になることと感じていることを相手につたえることは別です。いくつかの場面で自分が感じていることを言葉に出して伝えてみることから始めます。その上で事例をもとに落ち着いて伝える練習をしてみましよう。



一般社団法人 日本経営協会講師  
榎間 勢津(つちま せつ)

大学卒業後、日本航空(株)入社。1990年同社退社後、(株)JALコーディネーションサービス(現 プレゼンスアカデミー)にて接遇インストラクターに従事し、1997年独立、現在に至る。

コミュニケーション、クレーム対応、CS向上、ビジネスマナー、接遇、コーチング、新入社員研修などをテーマに幅広く活躍中。

PHP認定コーチング上級コーチ、日本キャリア開発協会 CDA認定、NLPマスタープラクティショナー、産業カウンセラー 等の資格を持つ。

### 本講師の他の研修

- a. CS向上
- b. クレーム対応
- c. コーチング
- d. 新入職員

# アサーティブコミュニケーション

## 1日研修タイムテーブル案

| 研修テーマ   | 主なコンテンツ   |
|---|---|
| 1.オリエンテーション<br>2.コミュニケーションとは<br>(1)コミュニケーションの基本<br>(2)コミュニケーションスタイル<br><br>(3)1対1のコミュニケーションを円滑にするために  | ☞研修の目的と進め方、研修の約束<br><br>☞あなたの目の前にいる人はどんな人？、3つの要素<br>☞コミュニケーションスタイルのチェック、4つのタイプとの関わり方<br>☞ブラインドウォーク  |
| 昼食  |   |
| 3.伝える技術の向上<br>(1)アサーションとは<br>(2)こんなときどんな言動をしますか？<br><br>(3)アサーティブになれない理由は？<br>(4)自己理解をする<br>(5)自己表現をする<br>(6)自分の気持ち、考え方をつかむ<br>(7)日頃の考え方<br>(8)日ごろの言動をチェックしてみよう<br>(9)こんな時どう伝える？<br>(10)アサーションスキルを活用する<br>4.まとめ | ☞アサーション度チェックリスト<br>☞身近な事例を用いて、3種類(攻撃的・非主張的・アサーティブ)の対応について理解します。<br><br>☞自我状態、エゴグラム分析<br><br>☞合理的な思い込みと非合理的な思い込み、ABC理論<br>☞「あなたのアサーション度は？」チェックリスト<br><br>☞ロールプレイング |

### ■本研修を受講した研修生の感想

- ◆人間関係で悩んでいましたが、アサーティブな考え方について学び、気持ちが楽になりました。
- ◆住民対応の際にとっても役に立つと感じました。

### ■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ◆演習やロールプレイングを豊富に取り入れたプログラムで、すぐにでも実践できるような内容です。

## 本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部  
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)  
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319  
URL <http://www.noma.or.jp>