

アサーティブコミュニケーション研修

■ねらい

本研修では、「言にくいこと」を伝えるアサーティブコミュニケーションの手法を習得します。アサーティブとは、相手の状況・気持ちを尊重しながら、自分の主張を正直に伝えることです。講義と豊富なワーク・ケーススタディを通じて、アサーティブであるための心の持ち方を理解し、具体的なコミュニケーションスキルを身につけていただきます。

＜研修のポイント＞

- ①自分のコミュニケーションパターンの把握 ～アサーティブになれない具体的場面を考え、現状を客観的に知る
- ②コミュニケーションの基本の習得 ～相手から信頼を得る聴き方や相手に納得してもらえる伝え方
- ③言にくいことを伝える方法の習得～具体的なケーススタディによる練習

■テーマ概要

対象：言にくいことを伝えることが苦手で、もっとうまく伝えられないかと思っている方、
自分の思っていることや意見を、素直に相手に伝えることができない方、
自分の意見ばかりを主張してしまい、かえって相手から反発を受けることが多い方

時間：1日

人数：20名

■カリキュラム一例

内 容

1. こんな時どうする？

【ケース】「職場への配慮のない同僚に対して、どのように声をかけますか」

2. 意見を伝えるときの考え方

(1) 人の考え方と行動のパターン (2) アサーティブな思考とは

(3) 意見を伝えるに場面を考える

【ワーク】アサーティブでありたいが、難しい場面を考える

(4) 意見を伝える前に感情を整理する

【参考】変えるべき考え方を知る ～ 思考のクセ

3. コミュニケーションにおける心構え

(1) コミュニケーションはねじれて伝わる (2) コミュニケーションにおける心構え

【参考】非言語要素の一般的なイメージ

4. アサーティブコミュニケーションにおける伝え方

(1) 状況を客観的に伝える

(2) 相手の話を受け止める。相手の言葉に反応を示す

(3) 自分の考えを伝える～ I（アイ＝私）メッセージの活用

【ワーク】「Iメッセージ」に言い換えてみる

(4) 論点を確認し、最良と思われる解決策を導き出す

5. ケーススタディ

※ケースごとに①シナリオ作り②ロールプレイング③振り返りを行う

【ケース1】異動してきたベテラン従業員に、処理手順を現部署のものに変更してほしい

【ケース2】仕事が増えるため、参加必須でない説明会への出席を今回は断りたい

6. シナリオ作り～自身の課題を考える

【ワーク】第2章（3）のワークで挙げた課題をアサーティブに対応する

シナリオを作成する