

『アサーティブコミュニケーション講座』（7時間コース）

講師：加藤 しおな（コミュニケーションマナー講師／心理カウンセラー／フリーアナウンサー）

【研修のねらい】

年功序列が無くなりつつある現代、部下が必ずしも年下とは限らない、お客様に対しても顧客満足を追求しつつも、伝えにくいことも伝えなければならない場合など、人間関係は実に複雑になってきました。

そこで、**相手とどうコミュニケーションを取るかによって、理解や人間関係に大きな差が出てきます。**

『正論を伝える際は、相手を傷つけることが多い。』正論だからと言って、攻撃的や強制的な言い方では、相手は納得するどころか反感を買うだけです。**アサーションとはもともと、心理学を取り入れたコミュニケーションです。**

まずは相手を尊重し、信頼関係を構築した上で、こちらの伝えたいことを伝える。すると、例え相手が自身と異なる意見であったとしても、心から納得する。よって、単なる話し方や聴き方のテクニックだけでなく、人間力や心理効果が重要です。ワークなども取り入れた参加型の体得講座です。

項目	具体内容
◇ はじめに ◇ アイスブレイク ～アサーションセンス～	<ul style="list-style-type: none"> 講師自己紹介／研修の目的 チーム内自己紹介 1テーマについて自身で考える／順位付け (講義・ワーク・グループワーク)
◇ アサーティブコミュニケーションとは ～自己主張のコミュニケーション～	<ul style="list-style-type: none"> アサーティブコミュニケーションとは？ (受動的・攻撃的・作動的・アサーティブネス) なぜ今必要なの？それによってどう変わるの？ (講義)
◇ 自分を知る自己分析 ～コミュニケーションの癖を知る～	<ul style="list-style-type: none"> あなたの普段のコミュニケーションを知る／強み弱み 1テーマのディスカッションの検証 (講義・心理検査・グループワーク)
◇ 受け入れてもらうポイントと尊重 ～アサーション・レッスン1～	<ul style="list-style-type: none"> 心の窓＝コミュニケーション力／心理効果・影響 洞察力を知る／メンバーの魅力を見つけて伝える (講義・ワーク)
◇ 相手を巻き込む対話・聴き方伝え方 ～アサーション・レッスン2～	<ul style="list-style-type: none"> 相手を尊重した断り方・肯定的視点／敬意表現 納得を得られる反論・NGの傾聴コミュニケーション事例 ／納得を得られる話法の話し方のポイント 他 言いにくいお願いの仕方・メッセージ 他 (講義・グループワーク)
◇ 実践ロールプレイング ～アサーション・集大成～	<ul style="list-style-type: none"> グループでケーススタディーを設定、アサーティブコミュニケーションプランを作成し、グループ毎による発表 受講生からの感想や意見・講師アドバイスなど (講義・ワーク・ロールプレイ)
◇ まとめ 終了	質疑応答

* プログラムは、理解度や質問などで進行時間や内容はより効果的に変更する場合があります。

* 休憩は、お昼休憩以外に適時導入いたします。

* 準備物:グループに1枚 A3用紙と模造紙、記入のマーカー赤と黒。