



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 気持ちを伝える技術

➤ 本研修の概要とねらい

- ①対人関係の種類を知り、その目的とあり方を身につける。
- ②スムーズな会話を知り、実践をくり返すことで能力を培う。
- ③自分の感情をコントロールし、お互いを大切にすることを学ぶ。

➤ 主なコンテンツ

自分自身の固定観念(must)に気づき、効果的な思考・感情・行動に取り組む。そして、平等の体感、自由な表現、傾聴の態度などを学ぶ。ポイントは、相手も自分も大切にしながら自己表現し、調整能力を鍛えること。

➤ 演習/実習の内容

ペアでのコミュニケーション実践、ロールプレイング、ゲームなど

➤ 受講対象(推奨)

全職員

➤ 講師からの一言

生まれてから現在までに、人間関係の中で傷ついたこと、失ったもの、身につけ損ねたものは、人間関係の中で取り戻すしかないと言われていました。ただ知識を学ぶだけでは勇気は出ません。学んだのであればあとは実践あるのみ。その背中押しを研修で提供します。

そして、自律的によりよい人間関係を構築する能力を育みます。

人間関係は時間ではなく質。どれだけ多くの時間一緒に過ごすかではなく、どれだけ本音で関わる時間を持つかです。



一般社団法人 日本経営協会講師
古川 文彦(ふるかわ ふみひこ)

大学卒業後、大手百貨店にて婦人服、法人外商を担当。独立後は、中小企業診断士として多くの企業・団体の経営指導、大学の資格取得教育などに携わる。

販売士講座、経営指導、新入社員研修、中間管理職研修、クレーム対応、コミュニケーション、人間関係など、モチベーションアップのための教育研修を中心に展開している。

ユニークな講義、教育手法は多くの民間企業、自治体で好評を得ている。

本講師の他の研修

- a. 新入職員
- b. モチベーション
- c. クレーム対応
- d. CS向上

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
オリエンテーション 1. 【理論】アサーティブコミュニケーションについて学ぶ キーワード:「誠実」「率直」「対等」「自己責任」 2. 【実習】よりよい人間関係を築く (1) 自分自身の固定観念(must)に気づく (2) 効果的な思考・感情・行動を身につける (3) 自律的・主体的なあり方を意識する	☞ 研修の目的を明確にし、心得や取り組み方を伝える。 ☞ 私らしく生きることは基本的人権である。相手の権利を侵害することなく、自分の要求や意見を表現する。 ☞ 気づきと訓練 アサーティブな自己表現をするためには、自身のこれまでのパターンに気づくこと。そして有益なものと無益なものを明確にして、自分が変えたいものは変えていく練習が必要である。
昼食	
3. 【実習】対等な関係のコミュニケーションを体験 (1) 感情のコントロールをする (2) 評価的態度と理解的態度 4. 【実践】アサーティブな表現の練習 (1) 非主張的、攻撃的、アサーティブの体感 (2) 自己責任とは 5. 【実習】クレーム対応 (1) 傾聴の3つの態度と8つの技術 (2) DESC法 6. まとめ	☞ 「話すアサーション」と「聴くアサーション」 オープンマインドで相手の関心に関心を持つ。 受容と共感能力を培い、常に協力的態度で接する。 ☞ 人間関係を自己責任で 人間の悩みは全て人間関係である。 よりよい人間関係が人生の「質(Quarity)」を潤す。 ☞ アサーションの実践 相手の話を自分の色眼鏡で聴いているかも。 意識するポイントは事実把握と感情洞察。 ☞ 研修の振り返り

■本研修を受講した研修生の感想

- ◆ 公務員として、相手の立場に立つことで、抵抗感なく優しく公権力を行使できると体感しました。
- ◆ 失敗を相手に原因があると考えのではなく、問題を解決するために自分に何ができるかという自律的な視点をもとうと感じました。
- ◆ モヤモヤが解消されました。

■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

- ◆ ワークを多用した研修で、受講者同士で実際にコミュニケーションを取りながら自分の観念に気づき高いモチベーションを創りだしていると思います。

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>