

アサーティブコミュニケーション研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

- 自他尊重が基本の「アサーティブ」な表現を学び、対面・電話応対などの様々な場面で相手の立場に立った伝え方ができるようになる
- 言にくいことも相手を傷つけずに表現できる術を身につけ、職場や応対の問題解決につなげる

2. 研修内容

	内容	詳細・得たい成果
9:00	1. アサーティブとは 1) アサーティブコミュニケーションとは？ 2) アサーティブが必要とされる背景 3) セルフチェック 4) アサーティブ4つの柱	・ 歩み寄る精神、自他尊重を基本としたアサーティブの意味を理解する ・ アサーティブの考え方が生まれた背景や、今アサーティブを学ぶ意味を知る ・ 自分の現状を知り、良い/悪いではなく自分の習慣や癖として捉える
12:00	2. 自己表現タイプと心理的ポジション 1) 自己表現タイプ 2) ケーススタディ	・ それぞれのタイプの自己表現の特徴などを知り、各タイプがどのように行動・表現するか具体的に考える
13:00	3. アサーティブに表現する 1) 自分の感情を意識する 2) 感情と客観的事実を分ける 3) 自己開示+Iメッセージ 4) アサーティブを妨げるもの	・ 相手に伝わるかを考え、自他ともに尊重した表現をワークで実践する ・ 「わかってほしい気持ち」を感情的にならずに表現できるようになる
	4. 承認力を高める 1) リフレーミング 2) ほめる効果	・ 様々なものの見方や表現の仕方を身につけ、よりアサーティブな視点を養う
	5. 問題解決にアサーティブを活用する 1) DESC法で考える 2) 問題解決のケーススタディ 3) 言葉以外によるアサーティブ 4) ケーススタディ	・ DESC法を用いた考え方を養う ・ 非言語要素にも気を付け、印象管理ができるようになる
16:30	6. まとめ 1) アサーティブ12の権利 2) 振り返り	・ 「12の権利」を理解し、アサーティブの考え方を再確認する ・ 振り返りと自己課題の抽出