

# 実践アサーティブ・コミュニケーション研修

【担当講師】 三枝 玲子（さえぐさ れいこ）

【対象者】 関係者の協力を得るコミュニケーション力を総合的に身につけたい方  
（とくに監督職、職場リーダー、中堅社員の方におすすめです）

## 【研修のねらい】

1. 交渉の基本知識を理解することで、お客様、上司、部下、他部署関係者との話し合いにおける基本姿勢が身につきます。
2. アサーティブなコミュニケーションのポイントを理解することで、年上の上司や攻撃的な相手等への対応力を向上させます。
3. ロールプレイを通じて自身の課題に気づくとともに、他受講者の演習を観察することで、交渉スタイルの幅を広げます。

## ◇タイムスケジュール

時間	内 容	概 要
0:00	◇オリエンテーション  1. 交渉の基本 (1) 交渉の考え方と交渉プロセスの 組み立て方 (2) 交渉に必要なコミュニケーションスキル  2. アサーティブ・コミュニケーションの基本 (1) アサーティブの考え方 (2) 言いにくいことを伝えるポイント  3. 実践演習 (1) グループ討議「ケーススタディ」 ※4～5人組 (2) ロールプレイとフィードバック ※2人組	  ●お客様との打合せ、上司への提案、部下・後輩への指導等、様々な場面における交渉に関する心構え、準備の仕方、進め方のポイントを学びます。  ●言いにくいことを伝えたり相手にNOを伝えたりする際に効果的なアサーティブ・コミュニケーションのポイントについて事例をふまえて学びます。  ●「年上の部下への指導」「部下・後輩への言いづらい注意指摘」「お客様からのクレームへの対応」等のケースを設定し、その対応策（交渉シナリオ）をグループで検討します。また、ロールプレイで実践のコツを養います。
7:00	◇まとめ・質疑応答	