
アサーションと表現力向上研修

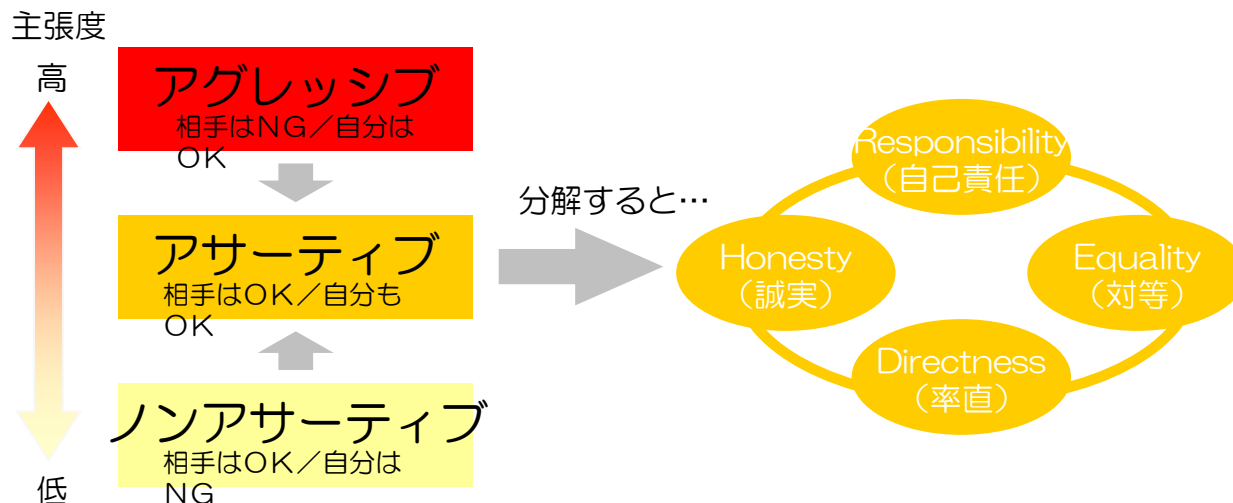
企画ご提案書

お問い合わせ先

株式会社パートナーズコンサルティング
担当：中山 （携帯までお電話ください！ 電話：090-4728-9272）

アサーションとは

コミュニケーションスタイルは、攻撃的・非主張的・アサーティブに分類されます。アサーティブを一言で説明すると「相手を尊重しながら、自分の考えや意見・気持ちを率直に正直にコミュニケーションすること。」です。アサーションは自己責任、対等、率直、誠実、の4つから成り立っており、これらの要素を理解・習得することで、自分の要求や意見を、相手の権利を侵害することなく、誠実に、率直に、対等に表現することが可能になると考えます。なお、本研修ではRPを多く取り入れることで、実務との連動性を重視し、これら4点を体系的に気付き理解していただくことを目的とします。



研修について1

研修の目的

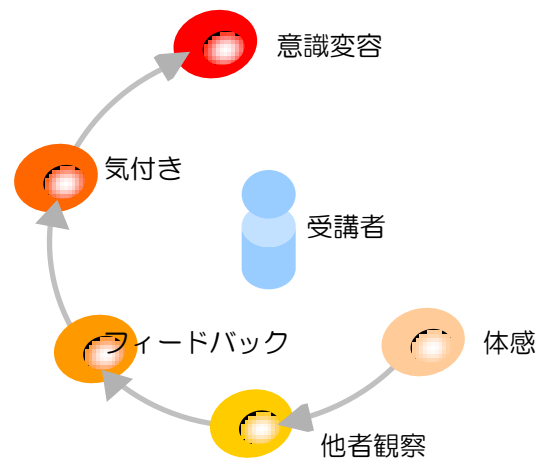
- ① アサ - テイブな表現によるコミュニケーションの向上
- ② 『知っている』から『出来る』への転換
- ③ 自己評価と他者評価による意識変容の促進

研修の概略

テーマ	:	アサーション
対象者	:	指導員
人数	:	20名(1コースあたり)
日数	:	1日(6時間)

ポイント

研修は、講義中心ではなくロールプレイングを中心に展開します。ロールプレイングでは、実際に職場で起りがちなケースを設定していただく事で臨場感ある場面を再現いたします。『演じ』→『観て』→『フィードバック』する事で受講者の気付きを促すのと同時に、研修で得た知識やノウハウを『知っている』から『出来る』への転換を狙います。



研修について2

研修の進め方

	概要
エゴグラムの実施	エゴグラムにて自我状態のチェックを行います。自身がどのような状態にあるのかを把握するし、研修での改善点を炙り出していきます。 ※次項参照
アサーション度チェック	自己表現の仕方をチェック・把握します。以降実施する演習で自身がどの部分を気をつけるべきなのかを事前に把握します。※次項参照
アサーション事例演習	顧客や取引先、上司・部下に対し、「教える」「怒り」「注意する」「依頼する」「注意する」「褒める」などを様々なテーマに職場で起こった場面を事例演習のケースとして演じていただきます。

研修で使用するチェックシート

■エゴグラム表

エゴグラム表

エネルギー量

あなたのエゴグラムを分析してみましょう

	9	上手にウツがわかる	
	10	創造力に奮んでいる	
	計		
5	1	自分は遠慮がちで消極的なほうである	
	2	思ったことを言えず、後悔することがある	

5...AC

■アサーション度チェックリスト

アサーション度チェックリスト

II 人に対応する言動

アサーション度チェックリスト

I 自分から働きかける言動

11	人	1 あなたは、誰かにいい感じをもったとき、その気持ちを表現できますか。	(はい・いいえ)
12	お	2 あなたは、自分の長所や、なしとげたことを人に言うことができますか。	(はい・いいえ)
13	あ	3 あなたは、自分が神経質になっていたり、緊張しているとき、それを受け入れることができますか。	(はい・いいえ)
14	長	4 あなたは、見知らぬ人たちの会話の中に、気楽に入っていくことができますか。	(はい・いいえ)
15	あ	5 あなたは、会話の場から立ち去ったり、別れを言ったりすることができますか。	(はい・いいえ)
16	あ	6 あなたは、自分が知らないことや分からないことがあったとき、そのことについて説明を求めることができますか。	(はい・いいえ)
17	押	7 あなたは、人に援助を求めることができますか。	(はい・いいえ)
18	あ	8 あなたが人と異なった意見や感じをもっているとき、それを表現することができますか。	(はい・いいえ)
19	あ	9 あなたは、自分が間違っているとき、それを認めることができますか。	(はい・いいえ)
20	あ	10 あなたは、適切な批判を述べることができますか。	(はい・いいえ)

カリキュラム

1. 指導員の役割

- 1) 指導員としての心構え=期待される指導員とは
- 2) 店舗内における育成指導のあり方
- 3) 指導のポイントと 自己のコミュニケーションスタイル分析

2. 教育効果を上げるためのコミュニケーション

アサーティブコミュニケーションスキルを学びメンバーを正しく導く

- 1) 自己表現スタイルチェック
- 2) 教育効果を上げるためのコミュニケーションとは
 - (1)攻撃的・非主張的でない自己表現とは
 - (2)自分の意思の自己表現とボディランゲージ
- 3) 指導の仕方スキルアップ演習
 - (1)年上のPAに注意をする場合
 - (2)メンバーをほめる場合
 - (3)頑固な担当者に依頼する場合

グループ演習



自己演習

俳優さんとのロールプレイング
俳優コメント
講師コメント



3. まとめ

メンバー・パートアルバイトを育て自分も成長しよう
顧客満足はコミュニケーションから