

相手の話を引き出す傾聴力と
自分の言いたいことを上手に伝えるスキルを身につける

アサーティブ コミュニケーション習得セミナー

～ 上司や部下、顧客との良好な関係性を目指して ～

開催日

2024年10月8日(火)～9日(水)
2025年 1月28日(火)～29日(水)

対象

- 自分の意見を上手く伝えられない方、自己主張が強すぎる方
- 面倒なことや大変な事を他の人に依頼するのが得意でない方
- 社内外の人との協働・交渉において上手なコミュニケーションを図りたい方

開催形式

オンライン (Zoom)

■ セミナーのねらい

昨今、社内、社外に関わらずいろいろな人を巻き込みながら仕事を進めることが増えています。業務推進をする上では、上司・部下・同僚との良好な関係を築きつつ自分の主張や意思・依頼を確実に伝え、相手との合意形成を図っていくことが求められています。また、顧客との交渉においては、自身の希望や主張を伝えながら、相手にとってもメリットをもたらす“Win-Win”の状況を創っていかねばなりません。

本セミナーでは、自分の言いたいことを上手に相手に伝える**自己主張のコミュニケーションスキル＝アサーティブコミュニケーション**を習得します。

■ アサーティブ・コミュニケーションの効果

- 相手を否定せずに自分の意見を主張することによって、社内外の人々との協働や交渉が前進する
- 上手に自分の言いたいことが言えるようになり、ストレスをためない
- 組織の中の多様な意見が尊重・活かされ、組織としての力が強くなる

プログラム

<昼食 12:00～13:00>

| 時間 | 1 日 目 | 2 日 目 |
|-------|---|--|
| 9:30 | 1 オリエンテーション <ul style="list-style-type: none"> • 相互尊重(アサーティブ)コミュニケーションとは：特徴、活用場面 • “自己主張”のイメージ • 思い込みからの脱却 | 4 相互尊重(アサーティブ)実践コミュニケーション (つづき) <ul style="list-style-type: none"> • Noと言う • 反対意見を表明する • 相手にモノを頼む |
| | 2 自分自身の振り返り・コミュニケーションスタイル <ul style="list-style-type: none"> • 表現力 • 自分自身の強み・弱み | 5 相手に話をさせ、積極的に聴く <ul style="list-style-type: none"> • 聴くことの大切さとその難しさ • 相手の言葉を引き出す、積極的な聴き方 • 基本スキル／言葉のスキル／言葉以外のスキル • 問題解決型傾聴 |
| | 3 相互尊重(アサーティブ)コミュニケーションの基本 <ul style="list-style-type: none"> • “自己主張”の前提条件 • アサーティブ・アグレッシブ・パッシブの違い • アサーティブな言語・非言語 | 6 相手のタイプに合わせたアプローチ |
| | 4 相互尊重(アサーティブ)実践コミュニケーション <ul style="list-style-type: none"> • 相手のメリットにも訴える Win-Winのアピール | 7 総合演習 <p>2日間を通して学んだスキルを活かした総合演習 状況説明→準備→ロールプレイ→振り返り</p> |
| 17:30 | ■ まとめ 1日目の振り返りとQ&A | ■ まとめ 気づきの共有 |

※内容は変更される場合があります。あらかじめご了承ください。

- ◆ 関係部門・関心のある方へご回覧・ご紹介ください。
- ◆ 「参加者の声」は裏面をご参照ください。

アサーティブコミュニケーション習得セミナー

講師紹介 (敬称略)

小田 久美子 (おだ くみこ)

(株)グローバルリンク プロフェッショナル・アソシエイト

フリーアナウンサーとしてキャリアをスタートさせる。その後渡欧し、旅行コーディネーター、メッセ案内通訳、フランス地中海クラブのPR活動を行う。帰国後は、TV制作会社、アナウンス関連会社を経て、キャリア・カウンセラー、認定キャリア・コンサルタント、パフォーマンス・インストラクターとして活動。
現在は、グローバルリンクにおいて、ビジネスコミュニケーションや接客マナーを中心に研修講師として活動。関西学院大学、武蔵野大学、薬学部・看護学部、専門学校等において、キャリア開発科目などの担当講師としても活動中。

【専門分野】
●ビジネスコミュニケーション ●接客マナー
●プレゼンテーションスキル ●異文化コミュニケーション
●発音発声トレーニング など。

鍋島 正子 (なべしま まさこ)

(株)グローバルリンク プロフェッショナル・アソシエイト

大学卒業後、大手自動車メーカーに勤務。プロモーション、展示会に関わる。その後、フリーのアナウンサーとしての活動や、人材教育トレーナー・研修講師として活動(CS研修、ビジネスマナー研修、接客マナーなど)。現在は、グローバルリンクのコンサルタントとして、研修プログラム開発から講師まで幅広く活動している。

【専門分野】
●アサーティブコミュニケーション ●プレゼンテーション
●アンガーマネジメント ●ビジネスマナー
●接客マナー ●CS顧客満足
●スピーチトレーニング ●クレーム対応
●店舗調査 ●新入社員研修

参加者の声

- 相手とwin-winの関係性を目指すと思っても、実際に行動に移す際にどうしたらよいのか悩んでいたが、今回の研修を通して実践的なスキルを学んだので早速実践していきます。
- アサーティブコミュニケーションは相手と上手くコミュニケーションを取るためだけでなく、ストレス軽減など自身のためにもなるのだと、今後に役立つスキルを学ぶことができた。
- お客さんとの交渉時に自分の言いたいことを上手く言えずに悩んでいたが、実務ですぐに実践できるテクニックを教えていただいたので活用していきます。

お申し込みについて

定員になり次第、申込受付を終了します。お早めにお申し込みください。

1



パソコン(各種検索サイト)からダイレクトで

セミナーID(半角数字) **JMA 100195** で検索

もしくは、<https://school.jma.or.jp/>

※貴社の情報セキュリティ方針等でwebからのお申し込みが難しい方は
JMAマネジメントスクールまでお電話にてお問い合わせください。

TEL : 03(3434)6271

2



スマートフォン
タブレットから



参加料 (消費税込)

| | |
|------------------|-------------|
| 一般社団法人日本能率協会法人会員 | 121,000円/1名 |
| 上 記 会 員 外 | 144,100円/1名 |

※参加料にはテキスト(資料)費が含まれています。

※法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPにてご確認ください。
<https://www.jma.or.jp/membership/>

※参加申込規定はJMAマネジメントスクールのWebページ(<https://school.jma.or.jp/>)に掲載しておりますのでご確認ください。

キャンセル・参加日程変更の規定

| キャンセルご連絡日 | キャンセル料 | 日程変更手数料 (年度内一回限り) |
|----------------------------|---------|----------------------|
| 開催15日前～開催8日前 (開催当日を含まず) | 参加料の10% | 無 料 |
| 開催7日前～前々日 (開催当日を含まず) | 参加料の30% | 5,500円(税込) |
| 開催前日および当日 | 参加料の全額 | 7,700円(税込) |

参加日程の変更については、変更後の日程で確実に参加すること、かつ手数料をお支払いいただくことを条件に1回のみ可能といたします。

電話でご確認後、所定のお手続きをお取りください。万が一キャンセルの場合、初回のお申出の日付により上記キャンセル料が発生します。なお変更後の日程のキャンセルの場合も上記キャンセル料を申し受けまますのでご了承ください。変更は同一年度内(4月～翌年3月)に限ります。

(注)変更・キャンセルの場合は必ずJMAマネジメントスクールの問い合わせフォームよりご連絡ください。

オンライン受講の方法

- オンライン会議ツール「Zoom」で配信します。
事前に接続テスト(<https://zoom.us/test>)にアクセスいただき、動作をご確認ください。
 - 1申込につき1名様のご受講ください。(著作権の観点から1申込で複数の方のご受講はお受けしません)
 - ビデオオンできる環境をご用意ください。イヤホンやヘッドセット、外部スピーカーを使用するの受講をおすすめします。
 - お申し込み時、参加される方のメールアドレスを必ず登録してください。
 - テキストは事前に配付します。
 - 本セミナーの講義資料および配信映像の録画、録音、撮影など複製ならびに二次利用は一切禁止です。
 - Zoomにおけるリモート制御ならびにレコーディング機能はホスト側にて停止させていただきます。
- ※お申し込みの前に必ずオンラインLIVEセミナー規約をご確認ください。
お申し込み完了を以て規約に同意したものといたします。

参加定員 24名 ※参加人数が最少催行人数に達しない場合は、延期もしくは中止させていただく場合がございます。

申込に関するお問い合わせ先 (参加証・請求書・キャンセル・変更などに関する内容)

JMAマネジメントスクール TEL : 03(3434)6271

電話受付時間 月～金曜日9:00～17:00 ただし祝日を除く

E-mail : seminar@jma.or.jp FAX : 03(3434)5505

プログラム内容に関するお問い合わせ先 (企画担当)

一般社団法人日本能率協会 経営・人材革新センター

〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22 TEL : 03(3434)1955(直通)

日本の経営革新

×
学びと成長



日本能率協会(JMA)は、企業経営の要である「ひと」の力を最大にすることを通じ、新たな経営・組織づくりに貢献します。

社長・役員向けプログラムのほか、次世代経営者・幹部育成のための長期プログラム、役職別の能力開発研修、人事・教育、マーケティング、営業、開発・設計・技術、生産、購買・調達など専門領域のスキルアップ研修など年間2,000本以上の公開型研修を開催しています。また、企業・自治体・学校向け、個別課題解決支援も行っています。

会員制度のご案内

一般社団法人日本能率協会は法人を対象とした法人会員制度を設け、セミナー参加料割引をはじめ各種サービスを提供しております。
是非この機会にご入会をご検討ください。

詳細は
<https://www.jma.or.jp/membership/>

JMAが選ばれ続ける4つの理由

1 現場課題に
合わせた
プログラム内容

2 実践力のつく
演習

3 研修結果を
継続させる仕組み

4 多様な業界、
業種と交流