

# アサーティブ コミュニケーション入門

— 指導用マニュアル



## | このマニュアルについて

このマニュアルは研修の講師・インストラクターが、研修を実施する際の活用、また独自のプログラムづくりの参考のために作られたものです。以下の内容で構成されています。

- ・●●.pptx：研修用のスライドです。「ノート」に講師の話す内容が記載されています。
- ・●●.docx：研修の配布資料です。受講者用に印刷し配布してください。
- ・●●.pdf：スライドと配布資料をまとめた PDF ファイルです。

## | 活用方法

マニュアルやシート、ワークシートは、購入いただいた方々が、研修ニーズや状況に合わせて、手順や内容を加筆、修正して活用していただいて構いません。研修効果を挙げるためには内容を受講生やニーズに合わせてカスタマイズしていただいた方が望ましいかもしれません。またインストラクターによっては、研修を展開するパターンが異なりますので、自己のパターンにあわせ大幅に修正し、活用することも必要になると思います。このマニュアルとシートを参考に、新しいレッスンプランを作成して、効果的な研修の実施にお役立ください。

## | 使用上の注意点

マネジメントアドバイスセンターが販売する研修用マニュアル、ゲームマニュアル等の著作権は当社が所有いたします。したがって購入者の皆さんには、利用権の譲渡になります。社内研修を行う上での利用料などは一切発生いたしません。

購入者は教材を社内研修などで、自由にコピーなどして利用できます。また活用しやすいように、編集、アレンジ、修正して使うこともできます。ただしマニュアル、シート、ワークシート等を第三者に譲渡、インターネット上などでの配布、生成 AI サービスへアップロードすること、レンタル、販売および著作物の制作に使用すること、無断で転用することは禁止致します。

また、研修の実施やマニュアルの内容についてのサポートは行なっておりません。

## | お問い合わせ

ご不明な点、利用上で気になる点などございましたら、下記のメールアドレスにお問い合わせください。

[shop@m-advice.co.jp](mailto:shop@m-advice.co.jp)

# アサーティブコミュニケーション入門

～自分も相手も大切にする伝え方～

## 本日の目標

この研修を通じて、以下のことができるようになります：

1. 3つのコミュニケーションスタイルの違いを説明できる
2. 「I（アイ）メッセージ」を使って自分の意見を伝えられる
3. 職場で起こりがちな場面で、アサーティブな対応を選べる
4. DESC法を使って、言いにくいことを段階的に伝えられる

# アジェンダ

1. コミュニケーションの3つのスタイル（30分）
2. アサーティブの基本「I（アイ）メッセージ」（30分）
3. 【演習】職場シーンで実践してみよう（40分）
4. DESC法：もう一步踏み込んだ伝え方（20分）
5. まとめと振り返り（10分）

# アイスブレイク「伝え方の困りごと」

【グループワーク】（所要時間：5分 / 4～5名1組）

テーマ：「仕事で"うまく伝えられなかった"エピソード」

- 最近、言いたいことが言えなかった場面はありますか？
- 逆に、つい強く言いすぎてしまった経験は？
- グループ内で1人1～2分ずつシェアしてください

# セクション1 – コミュニケーションの3つのスタイル

私たちのコミュニケーションには、大きく3つのスタイルがあります：

スタイル	特徴	口ぐせ
攻撃的（アグレッシブ）	自分の意見を押し通す	「普通こうでしょ」 「なんでできないの」
受身的（パッシブ）	相手に合わせ、自分を抑える	「何でもいいです」 「私は大丈夫です」
アサーティブ	自分も相手も尊重する	「私はこう思います。あなたはどうですか？」

# 攻撃的スタイルの特徴

## 攻撃的（アグレッシブ）スタイル

- 自分の権利は主張するが、相手の権利を軽視する
- 命令・批判・威圧的な態度で相手をコントロールしようとする
- 短期的には要求が通るが、長期的に信頼を失う

## 職場での例

- 「それは間違っている。こうやって」（相手の考えを聞かない）
- 「まだ終わっていないの？」（状況を確認せず責める）

→ **結果：周囲が萎縮し、報告・相談が減る**

# アサーティブコミュニケーション入門

～自分も相手も大切にする伝え方～

1 / 28

## 【開始前の準備 / 所要5分】

- 受講者を4～5名のグループに分けておく
- A4用紙とペンを各テーブルに配布
- ワークシートを人数分印刷しておく
- スライド16-18を印刷しカードにしておく
- 「今日は "伝え方" について一緒に考えていきます。正解・不正解はありません。安心して自分の考えを話してください」と声かけ

## 本日の目標

この研修を通じて、以下のことができるようになります：

1. 3つのコミュニケーションスタイルの違いを説明できる
2. 「I（アイ）メッセージ」を使って自分の意見を伝えられる
3. 職場で起こりがちな場面で、アサーティブな対応を選べる
4. DESC法を使って、言いにくいことを段階的に伝えられる

2 / 28

### 【時間: 3分】

- 「皆さんは"言いたいことをうまく伝えられなかった"経験はありますか？」と問いかけ
- 2～3名に軽く聞いてみる（答えやすい雰囲気をつくる）
- 「今日の研修が終わる頃には、そういった場面での引き出しが増えているはずです」

## アジェンダ

1. コミュニケーションの3つのスタイル (30分)
2. アサーティブの基本「I (アイ) メッセージ」 (30分)
3. 【演習】職場シーンで実践してみよう (40分)
4. DESC法：もう一步踏み込んだ伝え方 (20分)
5. まとめと振り返り (10分)

3 / 28

### 【時間: 2分】

- 全体の流れを簡潔に説明
- 「座学だけでなく、ロールプレイなど体を動かすワークもあります」と伝え、適度な緊張感と期待感を持たせる
- リモート参加者がいる場合は、チャット機能やブレイクアウトルームの使い方を案内

## アイスブレイク「伝え方の困りごと」

【グループワーク】（所要時間：5分 / 4～5名1組）

テーマ：「仕事で"うまく伝えられなかった"エピソード」

- 最近、言いたいことが言えなかった場面はありますか？
- 逆に、つい強く言いすぎてしまった経験は？
- グループ内で1人1～2分ずつシェアしてください

4 / 28

【時間: 8分（説明1分+ワーク5分+共有2分）】

- 無理に深刻な話をする必要はないことを伝える
- 「些細なことでOKです。例えば"コンビニで注文を間違えられたけど言えなかった"とか」と例を出すとハードルが下がる
- 2～3グループに代表的なエピソードを共有してもらう
- 「今日の研修で、こうした場面への対処法を学びます」とセッション1への橋渡しをする

## セクション1 – コミュニケーションの3つのスタイル

私たちのコミュニケーションには、大きく3つのスタイルがあります：

スタイル	特徴	口ぐせ
攻撃的（アグレッシブ）	自分の意見を押し通す	「普通こうでしょ」 「なんでできないの」
受身的（パッシブ）	相手に合わせ、自分を抑える	「何でもいいです」 「私は大丈夫です」
アサーティブ	自分も相手も尊重する	「私はこう思います。あなたはどうですか？」

5 / 28

### 【時間: 5分】

- 「どのスタイルが良い・悪いではなく、誰もが場面によって使い分けている」ことを強調
- 受講者に「自分はどのスタイルが多いと思いますか？」と問いかけ、挙手やチャットで回答してもらう
- 新入社員は「受身的」になりやすい傾向がある。先輩・上司との関係で遠慮しがちという文脈を補足
- 想定質問：「アサーティブは欧米的で、日本では使いにくいのでは？」→「主張の強さではなく、"お互いを尊重する姿勢"がポイントです」

## 攻撃的スタイルの特徴

### 攻撃的（アグレッシブ）スタイル

- 自分の権利は主張するが、相手の権利を軽視する
- 命令・批判・威圧的な態度で相手をコントロールしようとする
- 短期的には要求が通るが、長期的に信頼を失う

### 職場での例

- 「それは間違っている。こうやって」（相手の考えを聞かない）
- 「まだ終わっていないの？」（状況を確認せず責める）

→ **結果：周囲が萎縮し、報告・相談が減る**

6 / 28

### 【時間: 5分】

- 「攻撃的」と聞くと怒鳴るイメージを持ちがちだが、冷たい態度・無視・嫌味なども含まれることを説明
- 2025年に強化されたパワーハラスメント防止法との関連にも触れる：攻撃的コミュニケーションはハラスメントリスクにつながり得る
- 「皆さんが被害者になるだけでなく、無自覚に加害側になることもあり得ます」と注意喚起