13-1

人間関係をつくる～コミュニケーションの取り方～

あなたの伝えたいことは、相手にきちんとつたわっているのでしょうか？どうすれば上手に自分の思いを伝えられるのかを考えてみましょう。

記入日：平成　　　年　　　月　　　日

![lgi01a201310212000[1]]()◆ワーク１◆「聞き方はＯＫ？」

１　相手の話から、気持ちを推察してみましょう。

　　友だちがＡ～Ｄのように話かけてきた時、その友だちの気持ちを考えてみましょう。

　　　Ａ 「行きたかったアイドルのコンサートのチケットが手に入った！」

　　　Ｂ 「『ネイルアートを勉強したい』って家族に相談したら、大反対された。」

　　　Ｃ 「東京に進学したら、一人暮らしだから、やっていけるかな」

　　　Ｄ 「わからないところを先生が詳しく説明してくれて、この科目やる気でてきた！」

２　相手の気持ちをくんだ返事の仕方を考えてみましょう。

　 Ａ ～Ｄ のように話しかけられたら、どのように返事をするのが望ましいか書き込んでみましょう。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 　**友だちの話** | **友だちの気持ち** | **あなたの返事** |
| Ａ「行きたかったアイドルのコンサートのチケットが手に入った！」 | （例）　喜び | （例）　「いいなぁ、よかったねー。楽しんできてね。　どんなコンサートだったか、教えてね！」 |
| Ｂ「『ネイルアートを勉強したい』って家族に相談したら、大反対された。」 |  |  |
| Ｃ「東京に進学したら、一人暮らしだから、やっていけるかな」 |  |  |
| Ｄ「わからないところを先生が詳しく説明してくれて、この科目やる気でてきた！」 |  |  |

![lgi01a201310212000[1]]()◆ワーク２◆「話し方はＯＫ？」

　　　組　　　番　名前

１　話し方によって相手がどう受け止めるかを考えてみましょう。

　　テニス部に入部した高校１年生のユカさん、マミさん、アイコさんが、テニスコート脇で、何をしたらよいのかとまどい、先輩に声をかけました。パターン１、パターン2の結果から判断して、あなたならどう話しかけるのがよいか考えてみましょう。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| パターン | 具体的な声掛け | 声かけの結果 |
| パターン１ | 「あ、あの・・・。い、いえ、いいです。すみません。」 | 「何を言いたいのかわからないよ。忙しいから後にして」と言われてしまった。 |
| パターン2 | 全然わからないし、何もできません。ああ、もう。ちゃんと指示出してもらわないと困るし。 | 「なんて生意気な一年生だ。」と言われ、先輩との人間関係を壊してしまった。 |
| 自分も相手も大切にする話し方で、スムーズに話を進めるための声かけを考えてみましょう。 |
| あなたの場合 |  |

２　自分の事情を相手に理解してもらうための適切な話の組み立て方を考えてみましょう。

下のような場面で、自分も相手も大切にする話し方を心がけるとすれば、どのような順番で話せばよいでしょうか。Ａ～Ｄを①～④に当てはめてみましょう。

ユウキくんは、高校１年の調理部員で、あさっての調理実習の材料分配担当です。ところが下校直前に、調理部の先輩から「先生から、あさって以降、調理室が使用不可になったので、急に明日、調理実習をすることになったと連絡があってね。ユウキくん材料分配担当でしょ。分配を今日中にしておいてほしいな。」といわれました。しかし、ユウキくんには、今日、祖母のお見舞いに行く予定が入っています。

　【ユウキくんの話】

　　　　（Ａ）そうすれば、放課後の実習に間に合うと思います。僕も祖母の見舞いに行けます。

（Ｂ）材料の準備は、明日の朝一番に来てやらせてもらってもいいですか。

（Ｃ）面会時間があるので、今急いでいます。

　　　　（Ｄ）これから帰るところです。今日は祖母のお見舞いに行く予定です。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 話し方のポイント | ユウキくんの話 |
| その１ | みんなにも認められる事実だけを話す |  |
| その２ | 感情的にならずに自分の気持ちを説明する |  |
| その３ | 短く、わかりやすく、きつくないように提案する |  |
| その４ | 提案の結果、どのようなよいことになるかを伝える |  |

３　相手への気持ちと要求・提案を伝えるための適切な話し方を考えてみましょう。

　　　組　　　番　名前

　下のような場面での適切な話し方を、話し方のポイントをふまえて書きこんでみましょう。

　　マユミさんは、オープンキャンパスの入試説明会場で、順番を待って並んでいました。

　　その時、知らない高校生が突然、列に割り込んできました。

|  |  |
| --- | --- |
| 話し方のポイント | マユミさんの適切な話し方 |
| みんなにも認められる事実だけを話す |  |
| 感情的にならずに自分の気持ちを説明する |  |
| 短く、わかりやすく、きつくないように提案する |  |
| 提案の結果、どのようなよいことになるかを伝える |  |

参　考①　敬遠される話し方

・やたらと横文字を使う

　・略語や隠語、流行語、一部の人たちだけで通じる言葉を得意になって使う。

　・他人の意見を自分のもののように話す

　・専門用語を多用する

　・知ったかぶりをする

　・自分の価値観を押しつける

　・常識論や道徳論をふりかざす

　・人の悪口や噂話ばかりをする

　・人を傷つけるような表現を使う

参　考②　上手な話の聞き方

・誠意を持って相手の話を聞く。

・あいづちを打つ。

・表情や反応をつける。（表情を変えたり、うなずく）

![lgi01a201310212000[1]]()◆ワーク３◆「社会に出た時に」

　　　組　　　番　名前

１　次の状況であなたはどう対応しますか。

　　ツバサくんは、スーパーマーケットにインターンシップで来ています。野菜販売のコーナーで商品を

棚で並べる仕事をしています。そのとき、お客様から質問されました。

　　「○○製粉の片栗粉を探しているんだけど・・・前までは置いていたと思うんだけど」

　　ツバサ君は野菜の担当で、片栗粉のコーナーの担当ではありません。また、片栗粉を置いている場所

も分かりません。周囲を見回しても店の人は見当たりません。

|  |
| --- |
| ツバサくんになって対応を考えてみましょう。 |

２　次の状況であなたはどう対応しますか。３人一組になってロールプレイをしてみましょう。

ショウタさんは、ある会社に勤務しています。ある日の午前中、東京の本社に出張に出かけようとする直前になって、得意先の会社から至急書類を送って欲しいと依頼されました。

勤務している部屋には、イツキさん、サクラさんの２人の同僚がいます。ショウタさんはどのように同僚に相談すればいいでしょうか。それぞれの役になって話してみましょう。

イツキさんの予定：午後の会議に向けて、資料のコピーを行わなければならない。

サクラさんの予定：急遽、午後から上司の代理で出張することとなり、出張の用件について詳細を調べている。

|  |
| --- |
| それぞれの役割で考えたシナリオを書いてみましょう。 |

**✎**ワークをやってみて、考えたこと、感じたことを書いてみましょう。

|  |
| --- |
|  |

◆先生からのアドバイス