

若者はばたけプログラム



高知県教育委員会

はじめに

このプログラムは、あなたを学校に行かせたり、働かせたりするためのプログラムではありません。あなたの生活を充実させるためのプログラムです。

あなたに必要なのは危機感ではなく希望だと考えています。このプログラムでは、あなたの“わくわく”感を原点とし、あなたが希望を持ち“わくわく”するような生活をしていくための具体的方法が書かれています。

このプログラムを受けなくても、あなたの生活を充実させる方法が他にあれば、それを大切にしてください。

あなたが元気に、充実した日々を過ごせることを多くの人が願っています。そのために、このプログラムが少しでも役に立つことを願っています。

目次

I	やる気向上プログラム	1
1	やる気向上プログラムって何？	2
2	自分の生活が“わくわく”するものになる行動とは？	12
3	行動の計画を立てよう！	18
4	行動の振り返り	26
II	ソーシャル・スキル・トレーニング	29
	ソーシャル・スキル・トレーニングを始める前に	30
1	言葉以外のコミュニケーション	32
2	会話を始める	37
3	上手な話の聴き方	45
4	あたたかい言葉かけ	53
5	感謝の気持ちを伝える	61
6	自分の思いを伝える	69
7	謝る	77
8	怒りをコントロールする	85
9	頼みごとをする	93
10	頼まれごとを断る	101
11	日常的な会話をする	109
12	敬語を使う	117
	SST のホームワーク	129

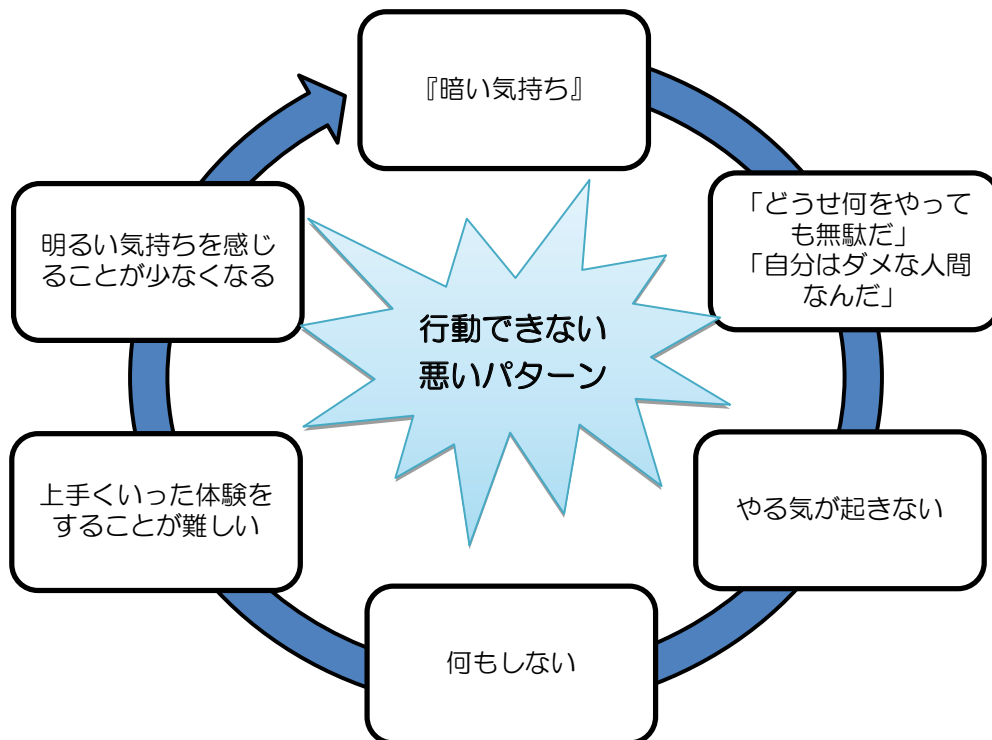
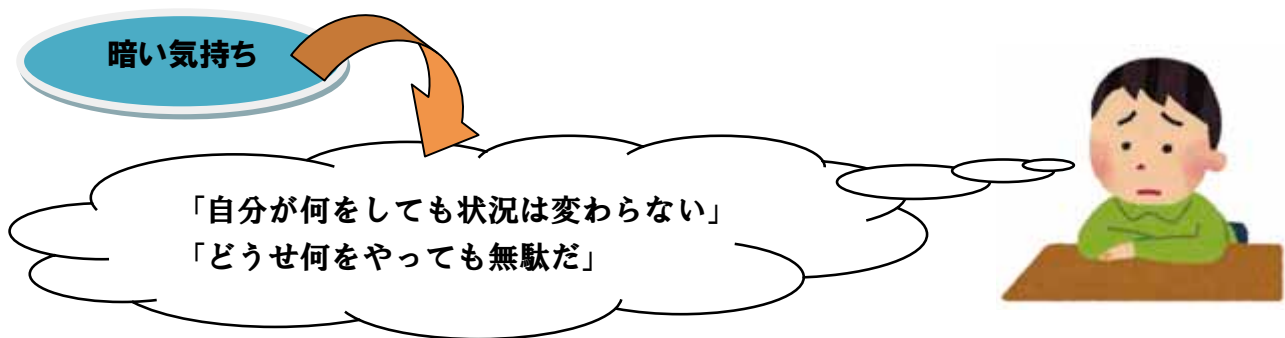
I やる気向上プログラム

1 やる気向上プログラムって何？

みなさんは「やろうと思ってもできない」「やる気がなかなか出ない」と感じたことはありませんか？

「何もやる気がしない」と感じている時でも、実は行動できていることがあります。私たちが普段の生活の中で何気なく行っているたくさんの行動、例えば、食事や睡眠、遊びなども立派な行動です。このプログラムでは、これらの行動の仕組みを知ることによって、やる気向上のヒントを考えていきます。

1. 行動できない仕組みとは？



2. 行動を継続できる仕組みとは？

例えば、ご飯を食べる
部屋の電気をつける
トイレに行く …など、継続してできる行動

行動を継続できる仕組みとは
どのようなものでしょうか？



まずは、下の『げんきくん』の例を見てみましょう。

げんきくんは、ラーメンが大好きな男の子です。

コウチ軒というラーメン屋さんが大好きで、ほぼ毎日通っています。

げんきくんは、とんこつラーメンがお気に入りです。



①、②の場合について、げんきくんの気持ちになって考えてみてください。

①コウチ軒の店長と仲良くなったので、ラーメンを半額で出してくれるようになりました。

では、この場合、げんきくんがもう一度、このお店にくる確率は？ →

%

②げんきくんの好きだったとんこつラーメンが、メニューから無くなってしまいました。

では、この場合、げんきくんがもう一度、このお店にくる確率は？ →

%

なぜ、このような数字になったと思いますか？



どうして確率が違うの？

この確率の違いがカギ！

①ラーメンを半額で出してもらった（良い体験をしたと思った）場合



②好きなメニューが無くなった（嫌な体験をしたと思った）場合



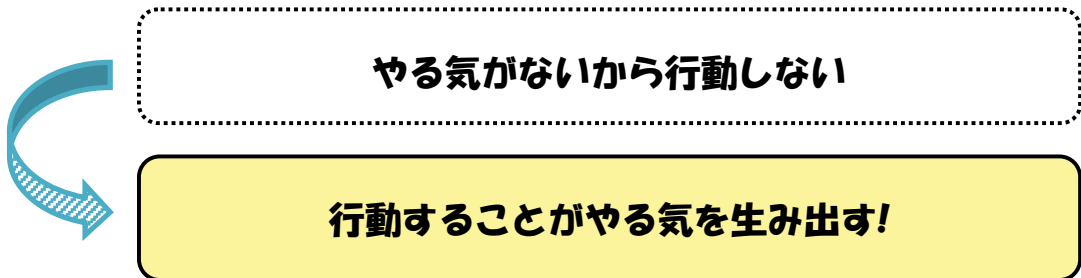
つまり、

行動することで良い結果が起こると、その行動は自然と増える

※良い結果とは明るい気持ちを体験することです。

明るい気持ちの他に、楽しい・うれしい・達成感・充実感・満足感・安心感・落ち着きを感じることも同じです。

やる気向上のための発想の転換



3. 行動を選んでいくポイント！



どんな行動をすればいいの？

やる気向上プログラムでやっていくのは、

あなたの生活が“わくわく”するものになる行動 です。

あなたの“わくわく”を考えてみましょう。

“わくわく”を考えたときのポイント！

このプログラムにおける“わくわく”とは・・・

- ◇ 自分にとって、とても重要なもの
- ◇ 義務感や世間体から生まれたものではなく、自分のために大切にしたいと思えるもの
- ◇ この“わくわく”を大事にしながら、生きていきたいと思えるもの
- ◇ この“わくわく”を意識しながら生きていくことで、楽になるのではなく、自分の人生がより明るい気持ちで満ちるようになるもの

(1) あなたの“わくわく”を考えるための“わくわく”ワークをしてみましょう

「仕事・勉強」「楽しめる活動・リラックスできる活動」「健康・自分磨き」「人間関係」で、①大事にしたいこと、②現在の満足度、③重要度を考えてみましょう

数字が大きいほど、
満足度・重要度は高くなります

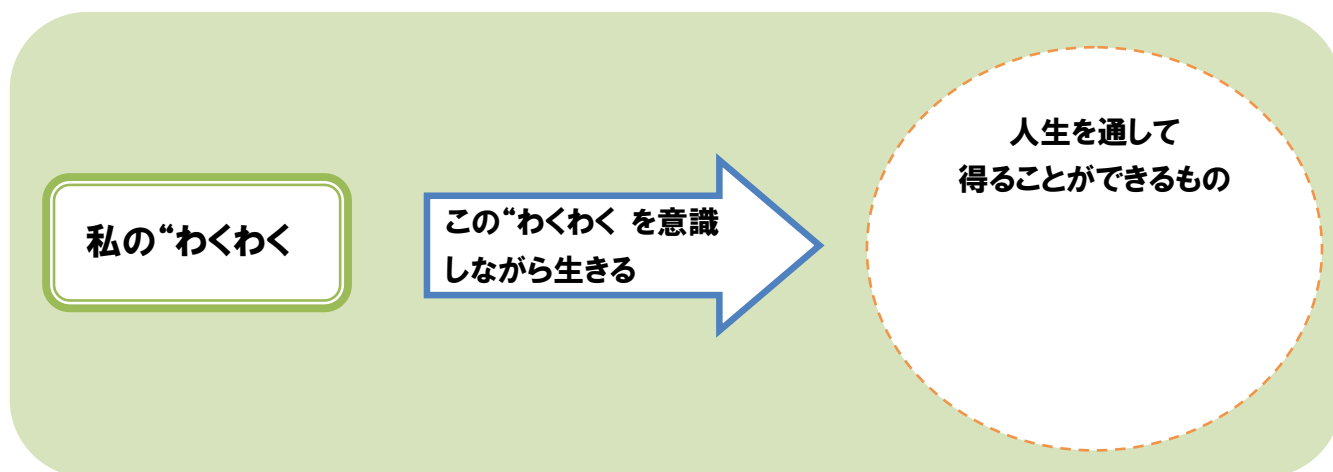
	①大事にしたいこと	②満足度 (1~10)	③重要度 (1~10)
仕事・勉強			
楽しめる活動・ リラックスできる活動			
健康・自分磨き			
人間関係			

(2) あなたの“わくわく”を見つけよう

④私の“わくわく”

(3) “人生を通して” 得ることができるものを考えてみましょう

④で書いた“わくわく”を意識しながら生きていくことで、“人生を通して” 得ることができるものと考えてみましょう！（点線の丸の中に書きこんでみてください）



“わくわく”の最終チェック!!!

(④の“わくわく”について当てはまるものに✓を入れましょう☑)

- この“わくわく”は自分にとって、とても重要である
- この“わくわく”は、義務感や世間体から生まれたものではなく、自分のために大切にしたいと思えるものである
- この“わくわく”を大事にしながら、生きていきたいと思える
- この“わくわく”を意識しながら生きていくことで、楽になるのではなく、自分の人生がより明るい気持ちで満ちたものになる

“わくわく を大事にしながら生活することで、行動できない悪いパターンを断ち切り、行動できる良いパターンで生活ができるようになります。

このプログラムでは、あなたの生活が“わくわく”するものになるための行動を考えていきます。もしかすると、上手くできないと感じたり、疲れたり、やる気が起きなかったりすることがあるかもしれません。また、行動できる良いパターンに慣れるのに少し時間がかかるかもしれません。

はじめから、いろいろな行動をする必要はありません。焦らずに少しずつ進めていきましょう。



～ホームワークについて～

★『活動記録表』に記入してみましよう。次の2つのことを記入します。

- (1) あなたは何をしていましたか？【行動】
- (2) あなたはどのように感じていましたか？【感情】

例)	○/△ (月)	○/◆ (水)	/ ()
6:00～			
7:00～			
8:00～		起きる (気分が良い)	
9:00～	起きる (気が重い)	朝食・着替え (すっきり)	...
10:00～	朝食をとる (なし)	↑本を買い に行く (うれしい)	
11:00～			

「全部を埋めなければ」という必要はありません。記録を取れる日、取れる部分だけでも大丈夫です。無理のない範囲で記録してください。



4. 次回予告!

次回は、“わくわく”リストというものを作っていきます。

活動記録表（第1週目）

	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()
6:00~							
7:00~							
8:00~							
9:00~							
10:00~							
11:00~							
12:00~							
13:00~							
14:00~							
15:00~							
16:00~							
17:00~							
18:00~							
19:00~							
20:00~							
21:00~							
22:00~							
23:00~							
24:00~							
1:00~							
2:00~							
3:00~							
4:00~							
5:00~							

※時間ごとの【行動】について、【感情】と共に記録してください。

活動記録表（第2週目）

	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()
6:00~							
7:00~							
8:00~							
9:00~							
10:00~							
11:00~							
12:00~							
13:00~							
14:00~							
15:00~							
16:00~							
17:00~							
18:00~							
19:00~							
20:00~							
21:00~							
22:00~							
23:00~							
24:00~							
1:00~							
2:00~							
3:00~							
4:00~							
5:00~							

※時間ごとの【行動】について、【感情】と共に記録してください。

活動記録表（第3週目）

	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()
6:00~							
7:00~							
8:00~							
9:00~							
10:00~							
11:00~							
12:00~							
13:00~							
14:00~							
15:00~							
16:00~							
17:00~							
18:00~							
19:00~							
20:00~							
21:00~							
22:00~							
23:00~							
24:00~							
1:00~							
2:00~							
3:00~							
4:00~							
5:00~							

※時間ごとの【行動】について、【感情】と共に記録してください。

活動記録表（第4週目）

	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()	/ ()
6:00~							
7:00~							
8:00~							
9:00~							
10:00~							
11:00~							
12:00~							
13:00~							
14:00~							
15:00~							
16:00~							
17:00~							
18:00~							
19:00~							
20:00~							
21:00~							
22:00~							
23:00~							
24:00~							
1:00~							
2:00~							
3:00~							
4:00~							
5:00~							

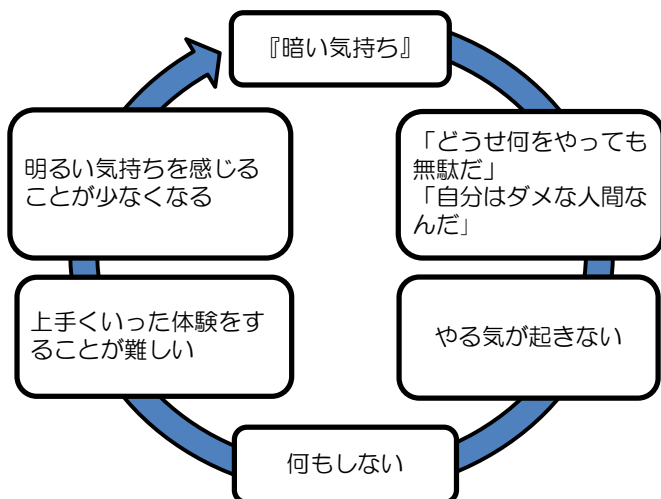
※時間ごとの【行動】について、【感情】と共に記録してください。

2 自分の生活が“わくわく”するものになる行動とは？

1. 振り返り

①前回の振り返り

多くの人が悩む「行動できない」仕組み



やる気向上のための発想の転換

行動することで良い結果が起こると、その行動は自然と増える
※良い結果とは**明るい気持ち**を体験することです。

やる気がないから行動しない

行動することがやる気を生み出す!

②ホームワークの振り返り

ホームワークで自分の生活について活動記録表に記入してもらいました。活動記録表を見て、どのような活動をした時に、どのような気持ちになったのか振り返ってみましょう。

何か気付いたことや考えたことがありますか？

まずは 自分の生活が“わくわく”するものになる行動 から始めて、いろいろなことに取り組んで行きましょう！

2. “わくわく”リストを作ろう！

いろいろなことに取り組んでいくためには計画が必要です。あなたが“わくわく”するような計画を作っていきましょう。

①まず一番上の吹き出しの中に前回考えたあなたの“わくわく”を書き込んでください。

②その下の四角に、あなたの生活が“わくわく”するものになるための最初の目標（3カ月以内にできそうなもの）を書き込んでください。

次は、この目標に近づくための行動を『行動のチェックリスト』を使って、考えていきましょう。

③「やったら“わくわく”しそうだな」、「できたら達成感がありそうだな」と思える行動の番号に○をつけてください。

★リストにない行動で思いついたものがあれば、その他のところに自由に書き足してください。

★前回のホームワーク『活動記録表』が参考になるかもしれません。

④○がついた行動の中から、目標に近づくために役に立ちそうな行動を最大15個選び、行動の右横の欄にチェック(✓)をつけてください。

⑤選んだ行動で一番やりやすい行動を1位、一番難しい行動を15位として、順位をつけてください。

⑥順位をつけた行動を、『“わくわく”リスト』のレベル1から5に書き込んでください。

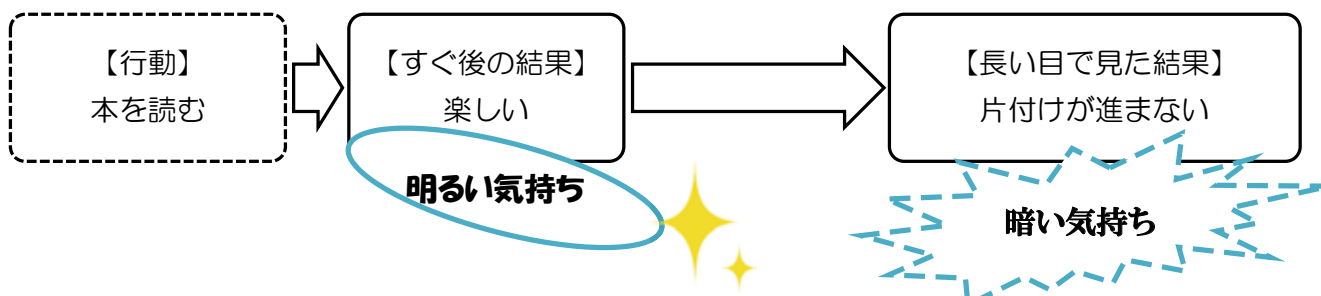
行動を選ぶ時のポイント!!!

❖ 同じ行動でも、行動する時の状況によって“長い目で見た結果”が異なることがあります。例えば、以下のような例です。

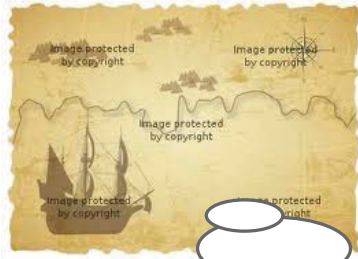
その時の状況：気分が沈んで「何にもやる気がしない」と考えている時



その時の状況：片付けをしなければならない時



行動をしたすぐ後にも、長い目で見た時にも明るい気持ちになる行動を選びましょう。



“わくわく”リストの完成！！

『“わくわく”リスト』を使って、あなたが“わくわく”することからやってみましょう！！

もし思うような結果が得られなかったとしても落ち込んだりする必要はありません。

同じ行動がいつも同じ結果をもたらすわけではありませんので、他のことをやってみたり、少し時間をおいて、またチャレンジしてみたり、自分のペースでやってみましょう！！

～ホームワークについて～

『“わくわく”リスト』に沿って生活した行動を『活動記録表』につけてみましょう。

3. 次回予告！

次回は『“わくわく”リスト』にあげた行動をどのように生活の中で行っていくかについて考えていきます。

～ “わくわく” リスト～



あなたの生活が “わくわく” するものになるための**最初の目標 (3ヶ月以内にできそうなもの)**は

	です。
--	-----

目標に近づくためには以下の行動ができそうです

レベル1

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

あなたにとって
やりやすい

レベル2

- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____

レベル3

- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____

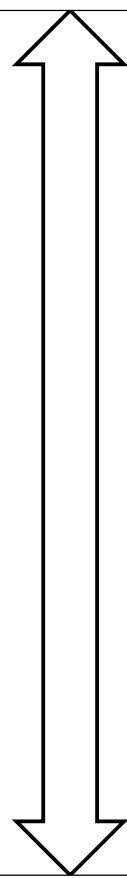
レベル4

- 10 _____
- 11 _____
- 12 _____

レベル5

- 13 _____
- 14 _____
- 15 _____

あなたにとって
難しい



行動のチェックリスト

お出かけ	
1	旅行に行く
2	祭りやアミューズメントパークに行く
3	外食をする
4	ドライブをする
5	飛行機・電車・バスに乗る
6	キャンプをする
7	美術館や展示会に行く
8	コンサートに行く
9	カラオケに行く
10	劇を見に行く
11	スポーツのイベントに行く
12	きれいな景色を見に行く
他者との交流や社会的活動	
1	友達・家族と一緒に過ごす
2	興味のあることについて話す
3	友達と連絡を取る
4	話のネタを探す
5	自分から挨拶をする
6	返事をする
7	相づちを打つ
8	目を見て話す
9	相手の方を向いて話をする・聞く
学習	
1	興味のあることについて調べる・学ぶ
2	読書をする
3	新聞を読む
4	興味のある分野の講座を受ける
5	興味のあることに関する講演を聞きに行く
6	習い事をする
人のための活動	
1	ボランティア活動をする
2	お手伝いをする
3	手紙を書く

運動・ゲーム	
1	散歩・ジョギング
2	自転車(サイクリング)
3	なわとび
4	筋トレ
5	ラジオ体操
6	球技(野球・サッカー・テニス・バレー・卓球など)
7	軽スポーツ(パトミントン・キャッチボールなど)
8	ゴルフ
9	釣り
10	登山
11	プールに行く
12	バッティングセンター・打ちっぱなしに行く
13	ボードゲーム
14	カードゲーム
15	パズル・クロスワード
16	ビリヤード・ダーツ・ボウリング
趣味、芸術や工芸	
1	楽器を演奏する
2	歌う
3	踊る
4	工作や創作活動をする(絵・小説・動画制作など)
5	手芸(縫い物・編み物)
6	写真を撮る
7	コレクションする
8	趣味の活動をする
9	趣味を見つける
スキル	
1	パソコン講座を受ける
2	パソコンの練習をする
3	タイピングの練習をする
4	電話対応の練習をする
5	車の運転をする
6	字の練習をする

家事	
1	掃除をする
2	パンやお菓子を作る
3	料理をする
4	ガーデニング・庭仕事・畑・家庭菜園
5	洗濯をする
6	普段している家事を変わってもらう
7	アロマで部屋をさわやかにする
8	家や車のものを修理する・整理する
9	アイロンをかける
10	食材の買い出しに行く
11	生活用品の買い出しに行く
12	布団を干す
自分へのご褒美や余暇の過ごし方	
1	自由な時間を持つ
2	動物の世話をする・動物と遊ぶ
3	瞑想やヨガをする
4	泡風呂や長風呂
5	一人である
6	日記をつけたり、アルバムを作ったりする
7	朝、遅い時間まで寝る
8	雑誌を読む
9	新鮮な空気を吸う
10	音楽を聴く
11	日光浴をする
12	自然の音を聴く
13	お笑い・バラエティ番組を見る
14	温泉に行く
15	空想を膨らませる
16	夜更かしをする
17	テレビを見たり、ラジオを聴く
18	マンガを見る
19	映画を見る
20	好物を食べる
21	おしゃれをする

生活	
1	朝〇時まで起きる
2	夜〇時まで寝る
3	体に良い物を食べる・飲む
4	1日3食(朝、昼、晩)食べる
5	起きたら、着替える
6	外出する時に、身だしなみを整える
7	お風呂に浸かる
8	洗顔をする
9	歯磨きをする
10	時間に間に合うようにする
11	貯金する
仕事へ向けた活動	
1	ジョブカフェに行く
2	ハローワークに行く
3	キャリアカウンセリングを受ける
4	マナー講座を受ける
5	セミナーに参加する
6	就職について相談する
7	求人を探す
8	将来就きたい仕事を考えてみる
9	職業適性検査を受ける
10	履歴書を書く(受講する・人に聞く・調べる)
11	面接について相談する・講座を受ける
12	できそうなバイト・仕事に応募する
その他生活が“わくわく”するものになりそうな活動	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	

『あなたの生活が“わくわく”するものになるために』

という視点で考えてください



3 行動の計画を立てよう！

1. 振り返り

前は、「自分の生活が“わくわく”するものになる行動」について考え、『“わくわく”リスト』を作りました。

今回は、『“わくわく”リスト』に書き込んだ15個（最大）の行動に取り組む計画を立てます。

最初に、『“わくわく”リスト』を作ってから今日までの間に、どんな行動に取り組んだかについて『活動記録表』を見ながら振り返りましょう。

何か気付いたことや考えたことはありますか？

やる気向上プログラムでは

「自分の生活が“わくわく”するものになる行動」を増やしていきます。

「自分の生活が“わくわく”するものになる行動」を増やすことで、行動したすぐ後も、長い目で見た時にも **明るい気持ち** になります。



2. 行動チェックシートを使ってみよう

- 『“わくわく” リスト』に書き込んだ15個（最大）の行動に取り組む計画を立てます。
- 行動の計画を立て、記録するために『行動チェックシート』を使ってみましょう。

行動チェックシートについて

- ① 行動チェックシートにある行動の欄に、『“わくわく” リスト』に書き込んだ15個（最大）の行動を順番通りに書き写します。
- ② それぞれの行動について、1週間あたりの回数・時間・日数を最終的にはこれぐらいやりたいと思う目標を決めます。目標は、決めやすいもので立てましょう。

	① 行動	② 最終目標	第1週目の目標	できた回数・時間・日数	○/× (■)	◆/○ (×)	▼/× (◆)
レベル1	-----	5回					
	-----	7回					
	-----	7回					

最終目標を立てるポイント

- ◆ 生活が“わくわく”するものになるには、どれくらいの回数・時間・日数が必要ですか？
- ◆ どれくらいの回数・時間・日数ができたら、達成感があるでしょうか？

- ③第1週目の目標を設定します。

今日からの1週間で達成したいと思う回数・時間・日数を記入します。

	行動	最終目標	③ 第1週目の目標	できた回数・時間・日数	○/× (■)	◆/○ (×)	▼/× (◆)
レベル1	-----	5回	3回				
	-----	7回	5回				
	-----	7回	4回				

週ごとの目標を立てるポイント

- ◆ 今日からの1週間で、どれくらいの回数・時間・日数が達成できそうですか？
- ◆ 予定や体調などを考えて、ゆとりを持ってできる目標（初めはレベル1の3つの行動だけ・いつもより少し多い回数など…）を立てましょう。

- ④ ここからは、ホームワークで記録してもらいます。
その日にできた行動の回数・時間・日数を記録します。

④

目 票	できた 回数・時 間・日数	○/×	◆/○	▼/×	●/▼	◆/○	○/×	▼/×	楽し
		(■)	(×)	(◆)	(○)	(×)	(■)	(◆)	
					1		1		
1			1		1		1		
1		1		2				1	

～ホームワークについて～

- ★『行動チェックシート』を使って記録をとってみましょう。
- ※「全部を埋めなければ」という必要はありません。
記録を取れる日、記入できる部分だけでも大丈夫です。
無理のない範囲で記録してください。

記入したシートは、次回持ってきてください。

まずは、できる行動から、
“わくわく”を大事にしていきましょう。



3. 次回予告

次回は、計画した行動を実際に行ってみてどうだったか振り返っていきます。

行動チェックシート

～記録の方法～

- ① その日に、各行動ができたか・できていないかを記録していきます。
 行動できた時には、行動の回数・時間・日数を書きます。
- ② 週の最後に、その週の間にごできた行動の回数・時間・日数を数えて記録します。
- ③ 1週間記録をつけたらその行動をした時に感じた“楽しさ”、“達成感・満足感”を「5 非常に感じた、4 やや感じた、3 ふう、2 あまり感じなかった、1 全く感じなかった」の5段階で書きます。

下の記入例を参考に、記録をとっていきましょう。

行動	最終目標	第1週目の目標	できた回数・時間・日数	○/× (■)	◆/○ (×)	●/▼ (○)	▼/× (◆)	○/× (■)	▼/× (◆)	楽しさ	達成感 満足感
-----	5回	3回	2回			1		1		5	4
-----	7回	5回	3回		1	1		1		4	5
-----	7回	4回	4回	1			2		1	3	4

行動チェックシート (第1週目)

行動	最終目標	第1週目の目標	できた回数・時間・日数	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	楽しさ	達成感 満足感
レベル1												
レベル2												
レベル3												
レベル4												
レベル5												

行動チェックシート (第2週目)

	行動	最終目標	第2週目の目標	できた回数・時間・日数	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	楽しさ	達成感 満足感
レベル1												
レベル2												
レベル3												
レベル4												
レベル5												

行動チェックシート (第3週目)

	行動	最終目標	第3週目の目標	できた回数・時間・日数	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	楽しさ	達成感 満足感
	レベル1											
	レベル2											
	レベル3											
	レベル4											
	レベル5											

行動チェックシート (第4週目)

	行動	最終目標	第4週目の目標	できた回数・時間・日数	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	／ ()	楽しさ	達成感満足感
レベル 1												
レベル 2												
レベル 3												
レベル 4												
レベル 5												

4 行動の振り返り

前回は、あなたの生活が“わくわく”するものになる行動について、目標を立てて記録してもらいました。

1. 行動の振り返り

- ★ ホームワークで「行動チェックシート」を記入してもらいました。
- ★ 「行動チェックシート」の次の①と②の部分を記入しましょう。

① 1週間に行った行動の回数・時間・日数の合計をできた回数・時間・日数の欄に合計して書き込みます。

①

できた 回数・時 間・日数	○/× (■)	◆/○ (×)	▼/× (◆)	●/▼ (○)	◆/○ (×)	○/× (■)	▼/× (◆))	楽
2回				1		1		
3回		1		1		1		
4回	1		2				1	

② その行動をした時の楽しさ、達成感・満足感を「5 非常に感じた、4 やや感じた、3 ふつう、2 あまり感じなかった、1 全く感じなかった」の5段階で書き込みます。

②

○/× (■)	◆/○ (×)	▼/× (◆)	●/▼ (○)	◆/○ (×)	○/× (■)	▼/× (◆))	楽しさ	達成感 満足感
			1		1		5	4
	1		1		1		4	5
1		2				1	3	4

書き込み完了!!!

何か気付いたことや考えたことはありますか？

③ 「行動チェックシート」を見てみましょう。

それぞれの行動を横に見ると、行動の回数の変化が分かります。

それぞれの行動の一番右側を見ると、あなたが行動してどのように感じていたか（行動後の実感）が分かります。

そして、縦に見てみると、これまでにできていなかった新しい行動が増えて、行動の種類が増加していることが分かります。

	行動	最終目標	第1週目の目標	できた回数・時間・日数	○/× (■)	◆/○ (×)	▼/× (◆)	●/▼ (○)	◆/○ (×)	○/× (■)	▼/× (◆)	楽しさ	達成感満足感
レベル1	-----	5回	3回	2回				1		1		5	4
	-----	7回	5回	3回		1		1		1		4	5
	-----	7回	4回	4回	1		2				1	3	4
レベル2	-----	7回	4回	3回	1				1			3	4
	-----	5回	3回	3回		1					2	2	5
	-----	40分	20分	10分				10分				4	3
	-----	7回	3回	2回		1			1			2	4

行動の回数
行動後の実感

↑
行動の種類
↓

④ 「行動の回数」「行動後の実感」「行動の種類」について、気の付いたことを書いてみましょう。

○ 「行動の回数」について、気の付いたこと

○ 「行動後の実感」について、気の付いたこと

○ 「行動の種類」について、気の付いたこと

目標を立てた行動について記録してもらいましたが、目標を達成することが目的ではありません。このプログラムでは、行動することで明るい気持ちになり、やる気になることを大事にしています。そうすることで生活をより“わくわく”したものにすることを目的としています。

このプログラムでは、

「自分の生活が“わくわく”するものになる行動」を増やしていきます。

2. これからの行動について考える

行動チェックシートで確認しながら、これからより行動しやすくなるように、話し合っていきます。

目標にしていた行動の中で、目標を達成できなかった行動

全て達成できた場合

達成できなかった行動があった場合

これから行動していく時に困りそうなこと

行動をする時に困ったこと

次に行動するための準備（困りそうなこと・困ったことにどう対応できるか）

Ⅱ ソーシャル・スキル・トレーニング

ソーシャル・スキル・トレーニングを始める前に

今のあなたの気持ちにもっとも大きな影響を与える、あなたにとって重要な人は誰ですか？

重要な人とは、その人に何かあったらすごく動揺する人やその人の発言から影響を受ける人です（例：母親、友人、など）。

普段接することの多い重要な人とのコミュニケーションを練習することによって、学んだスキルを普段の生活の中で使いやすくなったり、また、その人から良い反応が返ってくることで「またやってみよう」「他の人と接する時にも使ってみよう」と思えるようになっていきます。

より効果的な練習をするために、今のあなたにとって重要な人について考えてみましょう。

下の空欄に、今のあなたにとって重要な人を一人書いてください。

★重要な人とのコミュニケーションを練習してみましょう。

★重要な人とのコミュニケーションに自信ができれば、**現在関わりのある人の中で**、コミュニケーションを上手くしていきたい人との練習をしてみましょう。

どんなことに困ったり、自信がなかったりしますか？

コミュニケーションの基礎

- 表情を豊かにしたい。⇒「1 言葉以外のコミュニケーション (P32 へ)」
- 話をしたいけど、どう話しかけたらいいのかわからない⇒「2 会話を始める (P37 へ)」
- 人の話を聴くのが面倒、疲れる⇒「3 上手な話の聴き方 (P45 へ)」

基本編

- 気持ちの良いコミュニケーションをとりたい。⇒「4 あたたかい言葉かけ (P53 へ)」
- 感謝の気持ちを伝えたいけど、恥ずかしくて言えない
⇒「5 感謝の気持ちを伝える (P61 へ)」
- 言いたいことがなかなか言えない⇒「6 自分の思いを伝える (P69 へ)」
- 謝りたいけど、謝り方がわからない⇒「7 謝る (P77 へ)」
- 怒りを感じたときに、押さえ込んでストレスになる/
怒りをぶつけて相手とうまくいかない⇒「8 怒りをコントロールする (P85 へ)」
- お願いしたいことがあるけど、どう言ったらいいのかわからない
⇒「9 頼みごとをする (P93 へ)」
- 断り方がわからない。断ると嫌われたりしないか心配
⇒「10 頼まれごとを断る (P101 へ)」

応用編

- 雑談が苦手。何を話したらいいのかわからない⇒「11 日常的な会話をする (P109 へ)」
- 敬語の使い方を知りたい⇒「12 敬語を使う (P117 へ)」

今のあなたにとって重要な人とのコミュニケーションにおいて役に立つスキルを選びましょう！

役立つスキルに✓を記入	プログラム名
	1 言葉以外のコミュニケーション
	2 会話を始める
	3 上手な話の聴き方
	4 あたたかい言葉かけ
	5 感謝の気持ちを伝える
	6 自分の思いを伝える
	7 謝る
	8 怒りをコントロールする
	9 頼みごとをする
	10 頼まれごとを断る
	11 日常的な会話をする
	12 敬語を使う

1 言葉以外のコミュニケーション

“コミュニケーション”というと、言葉と言葉のやりとりのように感じられますが、それだけではありません。表情・態度・声の調子など、言葉以外の部分にも目を向けてみることも大切です。

実は言葉以外の部分で伝えていること、伝わってくる人が多いのです。



◎ 相手に何かを伝えるには、言葉以外にどんなところに気を付けると良いでしょうか。

メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、人と話す時に次のような特徴があります。

オド美さんの場合

下を向いたまま話す
困ったような表情
ぼそぼそとしゃべる



ツン太くんの場合

じっと目を見て話す
無表情
早口



かつ子さん：ねえねえ、オド美さん。

オド美さん：あ、え。な、なに？（下を向く）

かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。

オド美さん：（困ったような表情）あ、うん、いいよ…困ってるんだったら力になりたいな。（下を向いたまま）

かつ子さん：（何か迷惑そうだな…）あ、ごめん、やっぱりいいや～。なんでもない。

オド美さん：え、あ、うん。

かつ子さん：ねえねえ、ツン太くん。

ツン太くん：なに？（相手をじっとみる）

かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。

ツン太くん：（無表情）うん、いいよ。僕が教えられることだったら、なんでも聞いて。（早口）

かつ子さん：（なんか機嫌悪いのかな）あ、ごめん、やっぱりいいや～。なんでもない。

ツン太くん：え、うん。わかった。

☺ あなたはこの2人にどんな印象を抱きましたか？

オド美さんもツン太くんも「相手の力になりたい」という気持ちがあり、言葉では伝えていますが、相手には違う伝わり方をしてしまっています。なぜでしょうか？

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、言葉以外のコミュニケーションには、次のようなポイントがありそうです

【話を始める前に】



① 相手の方を向く

・「私はあなたと話をしています。」「話がしたいです。」という思いを伝えるためにも、まずは、相手の方を向きましょう。

② 相手の顔を見る

・相手はどんな表情をしていますか？あまりじろじろ見過ぎても相手も驚いてしまいます。
・時々視線を外しながらも、相手の顔を見ながら話をしてみましょう。

③ 表情に注意

・話題に合わせて表情も工夫してみましょう。自分の表情をチェックしてみましょう。

④ 相手との距離に注意

・近すぎず、遠すぎず、程良い距離をとりましょう。
・相手の声が聞こえる、自分の声が相手に届く距離で話をしましょう。

【話し始めてから】

⑤ 声の大きさ

・相手によく聞こえる声の大きさを話しましょう。



⑥ 声のスピード

・ゆっくりと、落ち着いて、相手が聞き取りやすい速さで話をしてみましょう。

⑦ 声に強弱をつける

・ここは伝えたい！という所は少しアクセントをつけてもいいかもしれません。

(3) コミュニケーションが上手だとウワサのハナ子さんの様子を見てみましょう

かつ子さん：ねえねえ、ハナ子さん。

① 相手の方を向く

ハナ子さん：はい、なあに？(相手の方を向く)

かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。

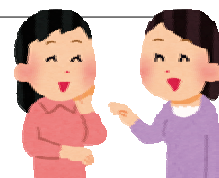
② 相手の顔を見る

③ 表情に注意

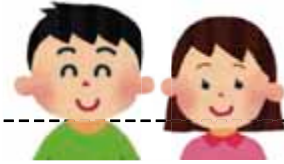
ハナ子さん：(相手の顔を見る。微笑む) もちろん、いいよ。(少し強めに) 困ってるんだっ
たら力になりたいな。

かつ子さん：わ～ありがとう。すごくうれしいよ。あのね…。

⑦ 声に強弱をつける



(4) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

言葉以外のコミュニケーションのポイントを意識して、今日あった出来事について話してみましょう。

誰に：

～言葉以外のコミュニケーションのポイント～

話を始める前に

- ①：相手の方を向く
- ②：相手の顔を見る
- ③：表情に注意
- ④：相手との距離に注意

話を始めてから

- ⑤：声の大きさ
- ⑥：声のスピード
- ⑦：声に強弱をつける

☺ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

☺ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

☺ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(5) 振り返り

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック（✓）をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①相手の方を向く				
②相手の顔を見る				
③表情に注意				
④相手との距離に注意				
⑤声の大きさ				
⑥声のスピード				
⑦声に強弱をつける				

◇ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック（✓）をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

同じことを言っても、言葉以外の部分によって、その人の印象はまったく違うものになります。
言葉以外のコミュニケーションのポイントをコミュニケーションの基本姿勢としてマスターし、自分の気持ちを相手に上手に伝えていきましょう。

2 会話を始める

会話を始める時、「声をかけるのは緊張するなあ。」「今話しかけても良いのかな？」「どうやって話しかけたらいいんだろう…。」と考えてしまい、なかなか会話を始めることができなかつたことはありませんか？

会話ができるようになれば、新しい知り合いが増え、困った時に助けてもらえるなど、いいことがたくさんあります。



☺ 会話を始める時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

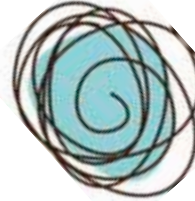
オド美さんとツン太くんは、以前から興味があったコンサートに来ました。隣にいる、とさ子さんに勇気を出して声をかけてみようと思いました。

オド美さんの場合

オド美さん：あ、あの…。
とさ子さん：はい。
オド美さん：……。 (下を向く。)
とさ子さん：どうしましたか？
オド美さん：あ、あの…、暑いですね…。
とさ子さん：そうですね。暑いですね。
オド美さん：(何を話せばいいんだろう…。) …。
とさ子さん：……。

ツン太くんの場合

ツン太くん：今日めっちゃ暑いよな！
とさ子さん：(話しかけられていることに気付いていない。)
ツン太くん：なあなあ、お前！
とさ子さん：はい？私ですか？
ツン太くん：お前に決まってるんだろ。なあなあ、ここって冷房ついてる～？
とさ子さん：恐らくついてると思います。(なにこの人なれなれしいなあ。)
ツン太くん：そっか～、ついてるんだ～。暑いなあ～。



- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、会話を始めるためには次のようなポイントがありそうです

① あいさつをする

- あいさつをすることで、話のきっかけになります。
- 相手の顔を見て、笑顔で声をかけてみましょう。

② 話しかけるタイミングを見る

- あいさつをしたら、相手の反応を見てみましょう。
- 明るく親しげな返事などから余裕のある様子が見られたら、話をしても良いタイミングです。

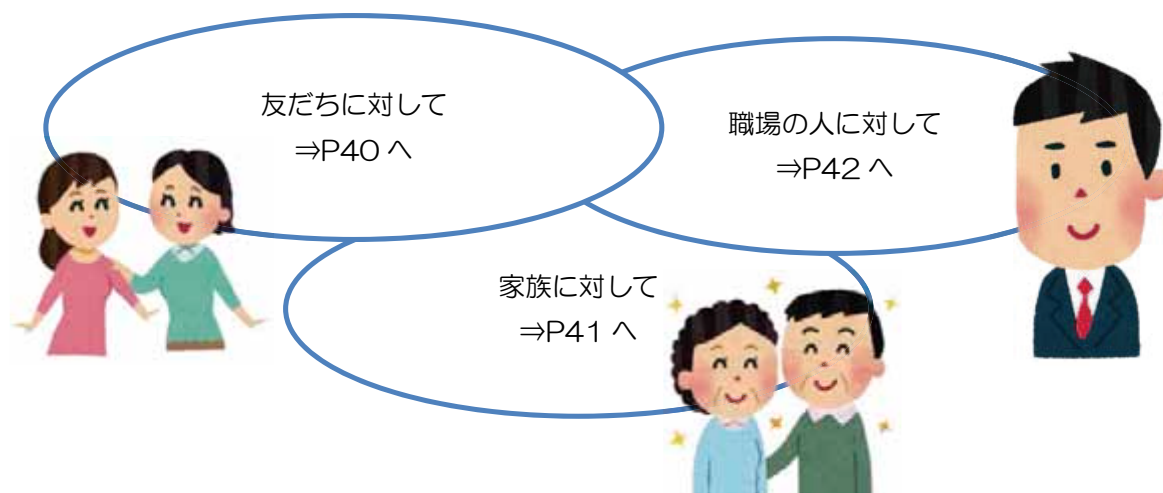
③ 話題を出す

- 自分から話題を出してみましょう。
- 自分の話しやすい話題を持っておくと良いでしょう。
- 最初の話題（話のネタ）として、どのようなものが良いでしょうか。

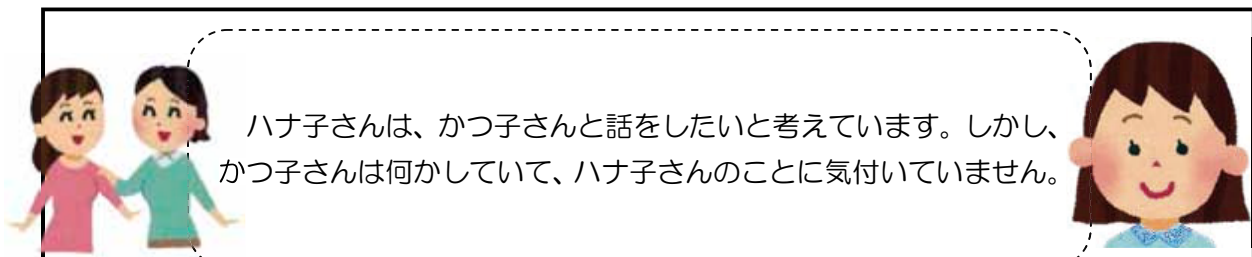
例えば

天気・テレビ・本・趣味・特技・ニュース・食べ物・健康・通勤 or 通学途中に出会った人・最近起こった出来事・マイブーム・携帯で撮った写真・自動車・今見える風景や物・服装・髪型・音楽・美術・映画 など

生活の中で、どのような人と会話を始めるチャンスがあるでしょうか。



(3) 会話を始めるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～友だちに対して～



ハナ子さんは、かつ子さんと話をしたいと考えています。しかし、かつ子さんは何かしていて、ハナ子さんのことに気付いていません。

① あいさつをする
(相手の顔を見て笑顔で)

ハナ子さん：おはよう。

かつ子さん：(作業に夢中で、ハナ子さんの声に気付かない。)

ハナ子さん：(忙しくしているので終わるまで待つ)

かつ子さん：(作業が終わった様子)

② 話しかけるタイミングを見る
★作業に夢中で返事がない場合は待ちましょう。

① あいさつをする
(相手の顔を見て笑顔で)

ハナ子さん：おはよう！

かつ子さん：おはよう！やっと作業が終わったよ！疲れた～。

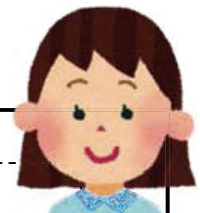
② 話しかけるタイミングを見る
★かつ子さんもあいさつをしてくれたので、話しかけても良いタイミングです。

ハナ子さん：お疲れ様！ねえねえ、昨日のテレビでやってたお笑い番組見た？

かつ子さん：え！？見てないよ！どんな人が出てた？

③ 話題を出す
★テレビ番組

(4) 会話を始めるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～家族に対して～



ハナ子さんは、天気のことを話題にして、家族との会話を上手に始めています。

① あいさつをする
(相手の顔を見て笑顔で)

ハナ子さん：おはよう。

家族：(ハナ子さんの方を向いて) おはよう。

ハナ子さん：今日はとっても天気がいいね！

家族：今日はすごく暑くなりそうだなあ。

ハナ子さん：そうだね。暑くなりそうだね。

昨日、梅雨が明けたってニュースで言ってたよ。

家族：梅雨が明けちゃったんだね。いよいよ夏本番だね。

ハナ子さん：いよいよ夏か～。夏、何しようかな？

家族：花火大会とか今年もあるみたいだよ。

ハナ子さん：そうなんだ！今年は何発上がるんだろう？楽しみだな～！

② 話しかけるタイミングを見る

★ハナ子さんの方を向いてあいさつをしているのでそのまま話しても良さそうです。

③ 話題を出す
★天気

③ 話題を出す
★ニュース

(5) 会話を始めるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～職場の人に対して～



ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、職場の同僚の
とさ子さんともなかなか話ができていません。今日は、思い切って話
かけてみることにしました。



- ① あいさつをする
(相手の顔を見て笑顔で)

ハナ子さん：とさ子さん、おはようございます。

とさ子さん：ハナ子さん、おはようございます。

- ② 話しかけるタイミングを見る
★あいさつを返してくれている
ので話しかけてみましょう。

ハナ子さん：最近すごく暑くなってきましたね。

とさ子さん：本当ですよ。暑くなってきましたね。

- ③ 話題を出す
★気温について

ハナ子さん：暑いと汗が止まらなくなりますよね。私はいつも家でクーラーをつけてしまいま
す。

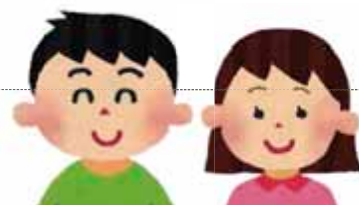
- ③ 話題を出す
★自分の生活について

とさ子さん：私はクーラーをつけると冷えるので、家ではなるべく扇風機で我慢しています。

ハナ子さん：冷え性なんですか？

とさ子さん：そうなんですよ～。

(6) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

何を：

～会話を始める時のポイント～

- ①：あいさつをする（相手の顔を見て笑顔で）
- ②：話しかけるタイミングを見る
- ③：話題を出す

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

☆ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

☆ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

☆ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(7) 振り返り

☆ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック（✓）をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①あいさつをする (相手の顔を見て笑顔で)				
②話しかけるタイミングを見る				
③話題を出す				

☆ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック（✓）をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

人に話しかける時、緊張したり、その後の会話が不安になったりして、なかなか話しかけることができないかもしれません。

そのような時は、まず、勇気を出してあいさつから始めてみましょう。あいさつをしていると、話しかけるタイミングが、少しずつ見つかるようになるでしょう。

3 上手な話の聴き方

相手の話を聴く時、「大した話じゃないしいいだろう。」「面倒くさいなあ。」という思いから投げやりな態度になってしまったり、「ちゃんと聴いてるけど理解が正しいのかなあ。」という思いから、どうやって聴いたらいいのか分からなかったりすることはありますか？

上手に話を聴けるようになると、周りの人との関係がとてよくなります。



◎ 話を聴く時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、とさ子さんの話を聞いています。

オド美さんの場合

とさ子さん：ねえねえ、オド美さんちょっと聞いてよ～。

オド美さん：(うつ向きながら) え、あ…。(なんて言ったらいいんだろう。)

とさ子さん：この前のことなんだけど。

オド美さん：(小さな声) え…あっ…。

とさ子さん：なに？どうかしたの？

オド美さん：えっと、あの…その…、(自分の手元をじっと見る。) …。

とさ子さん：…。

ツン太くんの場合

とさ子さん：ねえねえ、ツン太くんちょっと聞いてよ。

ツン太くん：(携帯をいじりながら) い～よ～。なに？

とさ子さん：…えっと、忙しかった？

ツン太くん：(携帯をいじりながら) まあね。で、何なの？

とさ子さん：あのね、昨日のテレビ見てたら…。

ツン太くん：ああ、あの、ドッキリ番組でしょ～見た見た。ちょうおもしろかったよね～でもさあ～あれさ～。

とさ子さん：……。 (その番組の話がしたかったんじゃないのに…。)



- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、上手に話を聴くためには次のようなポイントがありそうです

① 相づちを打つ

・話を聴く時は、相手の話に関心を持って聴くように、話した内容に合わせて相づちを打ちましょう。

(良い例) ◎「うん、うん」「へ～、そうなんだ。」「すごいね」「いいね」「それで？」など

・えらそうに聴いたり、バカにして聴いたりしないようにしましょう。

(悪い例) 「なんだそんなことか」「ばからしい」「変なの～」「ふん！」など

② 声の調子に気を付ける

・相手の声の調子に合わせた声の調子にすると良いかもしれません。

・あなたの気持ちが伝わる声の調子で話をしましょう。

③ 相手の伝えなかったことを繰り返す

・相手の伝えなかったことを簡潔に繰り返しましょう。

・特に相手の気持ちのこもっている部分を繰り返すと、相手はより強く、分かってくれていると思うでしょう。

(良い例) ◎「…すごく嬉しかったよ」⇒「そうなんだね。すごく嬉しかったんだね。」

④ 最後まで話を聴く

・途中で話をさえぎらずに、最後まで話を聴きましょう。

・相手の話を最後まで聴いて、相手が何を伝えたいのか考えてみましょう。

☆「聴く」と「聞く」の違い

聞く…音が耳に入ってくること

聴く…積極的に内容を理解しようと耳を傾けること

生活の中で、どのような人に話を聴くチャンスがあるでしょうか？



友だちに対して
⇒P48 へ

職場の人に対して
⇒P50 へ



家族に対して
⇒P49 へ

(3) 聴き上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～友だちに対して～



ハナ子さんの友人のかつ子さんは、先日、旅行に行っていました。かつ子さんは旅行から帰ってきて、とても楽しそうです。楽しかったエピソードをハナ子さんに話しています。そこで、ハナ子さんはどのようにして話を聴いているのでしょうか。



かつ子さん：この前、旅行に行ってきたんだけど、とっても楽しかったんだ！

② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん：(明るい調子) え～、そうなんだ！良いなあ。

かつ子さん：前から行きたかったAに行ってきたんだ。

ハナ子さん：行きたがっていたAに行ってきたんだね。

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

かつ子さん：まずは 有名なBを見てね、それから…。

ハナ子さん：うんうん、それから？

① 相づちを打つ

かつ子さん：有名レストランCに行ってきたんだ。

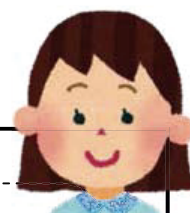
ハナ子さん：(明るい調子) わあ、すごいねー！うらやましい！

② 声の調子に気を付ける

かつ子さん：ほっぺたが落ちちゃうくらいおいしかったよ。それでね、それでね…。



(4) 聴き上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～家族に対して～



ハナ子さんの家族がバーゲンから帰ってきました。家族は良い買い物できたとても嬉しそうです。今日のバーゲンについてハナ子さんに話しかけます。そこで、ハナ子さんはどのようにして話を聴いているのでしょうか。

家族 : ハナ子～、聴いてよ！今日バーゲン行ってきたんだけど、すごく良い買い物
ができたよ！

② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん : (明るい調子) へ～！ そうなんだ！

家族 : そうそう。前から欲しかったコートを買に行ったんだ。

③ 相手の伝えなかったことを繰り返す

ハナ子さん : そうなんだ！ コートを買に行ったんだね。

家族 : まず、A デパートに行って前から欲しかったコートを買って、それから…。

ハナ子さん : うんうん、それから？ ① 相づちを打つ

家族 : それから、B デパートにいったら、ハナ子の欲しがっていたクツがあったから、買っておいたわよ～。

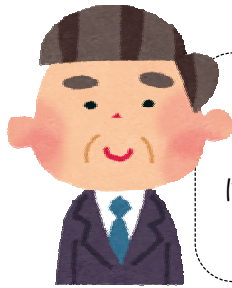
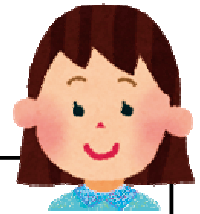
② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん : (明るい調子) わあ、ありがとう～！ うれしい。

家族 : 喜んでくれて嬉しい。今度は一緒に買い物行こうね～。



(5) 聴き上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～職場の人に対して～



職場の上司がやってきてハナ子さんに話しかけました。ハナ子さんはどのようにして話を聴いているでしょうか。

上司 : あ、ハナ子さん。この前、ハナ子さんをお願いするかもしれない、と言っていたBの件についてなんだけどね。

② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん : 落ち着いた調子 はい。覚えています。

上司 : 来週からハナ子さんに取りかかってもらおうって思っていてね。

ハナ子さん : はい、来週からですね。 ③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

上司 : そう、来週からなんだ。急で申し訳ないんだけど、ハナ子さんにやってもらおうと思っているんだ。

ハナ子さん : いえいえ、そんなことないです。任せていただいてありがとうございます。

上司 : 詳しい話を 15 時からしようと思うんだ。Cに来てくれないか？

ハナ子さん : はい、わかりました。15時にCですね。 ③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

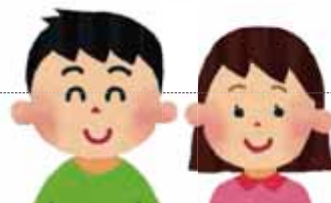
上司 : そうそう。それじゃあ、よろしく願いますね。

ハナ子さん : はい、わかりました。 よろしく願います。

① 相づちを打つ



(6) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

何を：

～話を聴く時のポイント～

- ①：相づちを打つ
- ②：声の調子に気を付ける
- ③：相手の伝えなかったことを繰り返す
- ④：最後まで話を聴く

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさで、ゆっくりと話しましょう

☺ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

☺ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(7) 振り返り

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック（✓）をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①相づちを打つ				
②声の調子に気を付ける				
③相手の伝えたかったことを繰り返す				
④最後まで話を聴く				

◇ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック（✓）をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

上手に話を聴いてもらえたら、相手は聴いてもらったことで喜んでくれたり、ホッとしたりするでしょう。また、相手のことをより理解できたり、周囲の人とあたたかい関係を作ったりすることができます。

4 あたたかい言葉かけ

落ち込んでいる時にやさしい言葉をかけてもらえると元気が出てきます。何かに頑張って取り組み、それが成功した時に認めてもらえるとうれしくなります。

「あたたかい言葉」を使うことで、自分や周りのみんながもっと笑顔になり、気持ちの良い関係を築くことができるようになります。



◎ どのような「あたたかい言葉」を使えば良いでしょうか？

メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

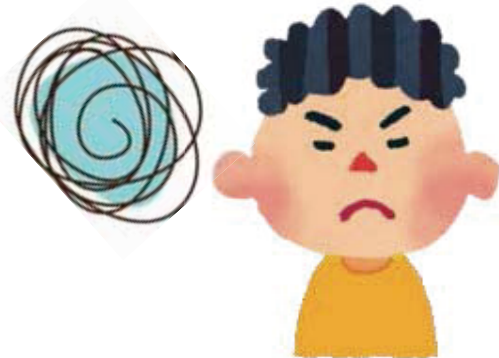
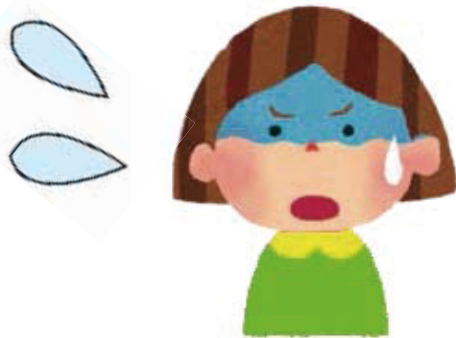
オド美さんとツン太くんは班の皆で発表会の打ち合わせ中です。しかし、とさ子さんが自分の担当の資料を忘れてきてしまいました。

オド美さんの場合

とさ子さん：あ…資料、忘れちゃった…。
オド美さん：えっ…。(少し離れたところで)
とさ子さん：うーん、どうしよう。
オド美さん：…。発表明日だよね…。間に合うかな…。(少し離れたところで)
とさ子さん：本当にごめんね。どうしよう…。みんなに迷惑かけちゃった…。
オド美さん：あ、いや、そんな…。(少し離れたところで)
とさ子さん：はあ…。(落ち込んだ様子)

ツン太くんの場合

とさ子さん：あ…資料、忘れちゃった。
ツン太くん：はあ？なにやってんだよ！
とさ子さん：ごめん、でも、ちゃんと調べてはきたんだよ。
ツン太くん：忘れてきたくせに！
とさ子さん：…そんな言い方ないでしょ！
ツン太くん：発表に間に合わなかったらお前のせいだからな！



- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、あたたかい言葉かけには次のようなポイントがありそうです

① 相手に近づいてやさしく声をかける

- ・まずは困っている相手に近づいて、聞こえるように声をかけましょう。そうすることで、困っている相手の気持ちが和らぎ、少しでも安心してくれるかもしれません。

② 事実や出来事を伝える

- ・具体的な出来事や、相手の頑張った行動を伝えることで、相手の状況をきちんと「理解している」ということが伝わります。

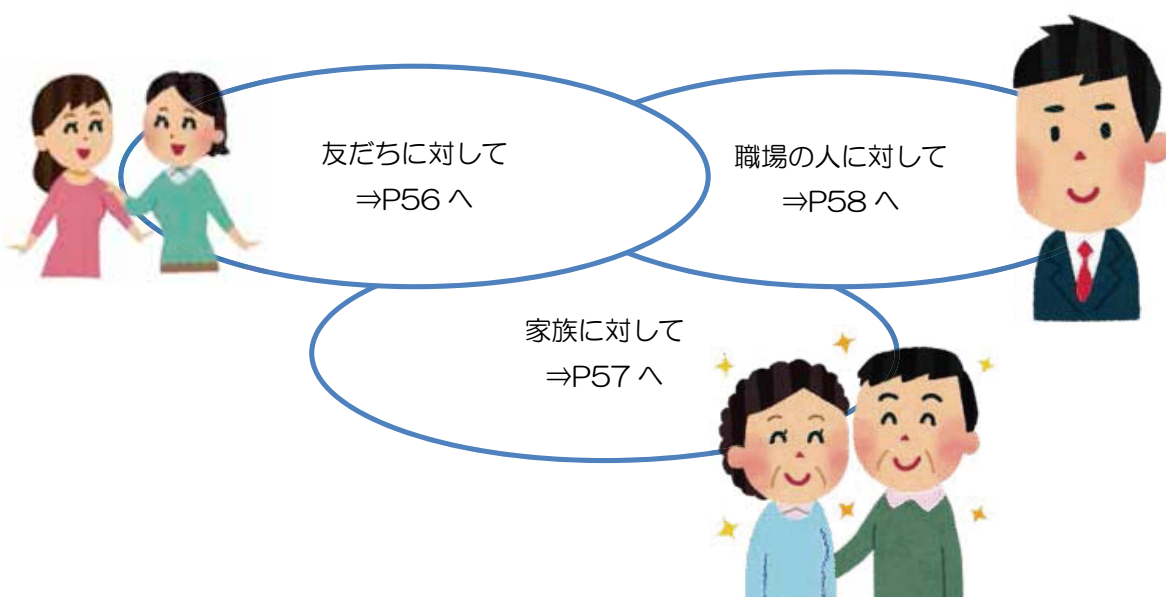
③ あたたかい言葉（やさしい言葉）や感情を表す言葉を使う

- ・事実や出来事の後に「大丈夫?」「あまり無理しないでね」という、あたたかい言葉をかけましょう。
- ・「頑張ってると思うよ」「…してくれて嬉しかったよ」という、感情を表す言葉を伝えると相手も嬉しい気持ちになります。
- ・事実を伝える言葉とあたたかい言葉を組み合わせるようにしましょう。


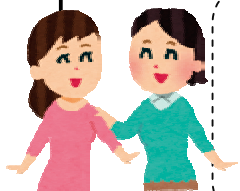
④ 手伝えることを一緒にする

- ・やさしい声をかけるだけでなく、自分が手伝えることであれば、一緒にしてみましょ。う。

生活の中で、どのような人にあたたかい言葉かけが必要でしょうか？



(3) あたたかい言葉かけが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～友だちに対して～



ハナ子さんは、班の皆で発表会の打ち合わせ中です。しかし、かつ子さんが自分の担当の資料を忘れてきてしまいました。

かつ子さん：あ…資料、忘れちゃった。

① 近づいてやさしく声をかける

ハナ子さん：かつ子さん、どうかしたの？

かつ子さん：ハナ子さん…あの、ごめんね。自分の担当の資料を家に忘れてきちゃったの…。せっかくたくさん調べたのに…。

② 事実を伝える

ハナ子さん：そっか、たくさん調べてくれたんだね、ありがとう。発表の準備にはまだ時間があるから、今からまとめても間に合うかもしれないよ。

③ あたたかい言葉

かつ子さん：うーん、間に合うかなあ。皆を待たせちゃうかもしれないよ？

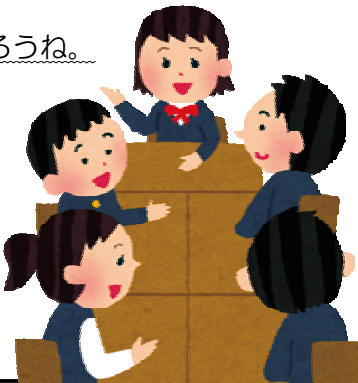
ハナ子さん：大丈夫。私もできることを手伝うよ！

④ 手伝えることを一緒にする


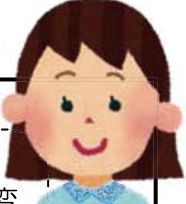
かつ子さん：本当に？ありがとう！資料が完成できるように頑張るね。

ハナ子さん：うん、皆で協力して、いい発表ができるように頑張ろうね。

③ あたたかい言葉



(4) あたたかい言葉かけが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～家族に対して～



お買い物から帰ってきた家族が、たくさんの荷物を抱えて大変そうです。やっと家の中まで持ってくることができましたが、中身を整理するにはまだまだ時間がかかりそうです。

① 近づいてやさしく声をかける

ハナ子さん：おかえりなさい。たくさん買い物してきたのね。

家族：ああハナ子、ただいま。

② 事実を伝える ③ あたたかい言葉

ハナ子さん：ここまで運ぶのは大変だったでしょ？

家族：そうなのよ…車と部屋を何往復もしたの。でもここからまた整理しないと。

ハナ子さん：そうだね。こんなにたくさんあると時間がかかりそうだし、私も手伝うよ。


家族：本当に？結構な量があるけど…。

④ 手伝えることを一緒にする

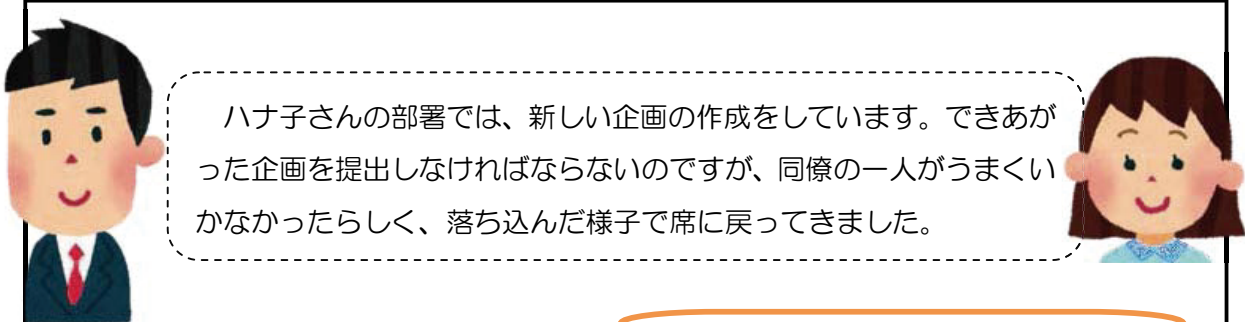
ハナ子さん：一緒にやればすぐに終わるよ！

家族：本当に助かるわ。ありがとう！

③ あたたかい言葉



(5) あたたかい言葉かけが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～職場の人に対して～



ハナ子さんの部署では、新しい企画の作成をしています。できあがった企画を提出しなければならないのですが、同僚の一人がうまくいかなかったらしく、落ち込んだ様子で席に戻ってきました。

① 近づいてやさしく声をかける

ハナ子さん：おかえりなさい、企画の方はどうでしたか？

同僚：うーん、うまくいなくて部長にたくさんダメだしされてしまいました。

ハナ子さん：そうだったんですか、部長、厳しいですもんね。

同僚：この企画書を作るのに結構時間かかったんですけどね…。また、たくさん直さないといけないみたいです。

② 事実を伝える

ハナ子さん：ここ数日ずっと残業して頑張っていましたよね。

同僚：そうですね…あー今日も残業かなあ。


③ あたたかい言葉

ハナ子さん：あまり無理しないでくださいね。まだ期限まで時間はありますし。

同僚：ハナ子さん、ありがとうございます。よし、ちょっと休憩したらまた頑張ろうかな。

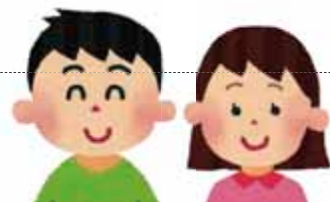
ハナ子さん：はい！一緒にいい企画を作りましょう。

④ 手伝えることを一緒にする



(6) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>



☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

何を：

～あたたかい言葉かけのポイント～

- ①：相手に近づいてやさしく声をかける
- ②：事実や出来事を伝える
- ③：あたたかい言葉や感情を表す言葉を使う
- ④：手伝えることを一緒にする

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさで、ゆっくりと話しましょう

☺ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

☺ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(7) 振り返り

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①相手に近づいてやさしく声をかける				
②事実や出来事を伝える				
③あたたかい言葉や感情を表す言葉を使う				
④手伝えることを一緒にする				

◇ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

自分が困っている時に「あたたかい言葉」をもらおうと少し心が軽くなります。

でも、相手が困っている時や落ち込んでいる時に声をかけるのは戸惑ったり、言葉に困ったりするかもしれません。そんな時に一言だけ「あたたかい言葉」を使ってみましょう。

相手からも「ありがとう」という「あたたかい言葉」が返ってくることで、お互いが良い気持ちになり、良い関係が築けます。

5 感謝の気持ちを伝える

感謝の気持ちを伝えると、相手との関係がとてよくなります。しかし、感謝の気持ちを伝えたいけど、照れくさかったり、なんといいのかわからなかったりして、自分の気持ちをうまく伝えられないこともあります。

感謝の気持ちを伝えられるようになると、自分も周りの人もさわやかな気持ちになります。



☺ 感謝の気持ちを伝える時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、いつも料理や洗濯、掃除などをしてくれる家族に、感謝の気持ちを伝えたいと思っています。

オド美さんの場合

家族 : 今日ハンバーグよ! あ、乾いた洗濯物は、オド美の部屋のベッドの上に置いていたからね。

オド美さん : うん……。 (いつもありがたいなあ。)

家族 : あら? オド美、ハンバーグ好きじゃなかったっけ?

オド美さん : あ……。 (本当は大好きなんだけど……。)

家族 : あ、それでもなかったかな……ごめんね。

ツン太くんの場合

家族 : 今日ハンバーグよ! あ、乾いた洗濯物は、ツン太の部屋のベッドの上に置いていたからね。

ツン太くん : あっそ…ていうか、勝手に部屋に入らないでよ。(本当はありがとうって言いたかったのに……。)

家族 : ま、なによその態度!

ツン太くん : 別に……。

家族 : そう、そんなに言うなら、もうごはんも洗濯も自分でしなさい!



- ☺ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか?
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか?

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、感謝の気持ちを伝えるには次のようなポイントがありそうです

① 素直に「ありがとう」と伝える

- 素直に一言「ありがとう」と伝えましょう。
- 相手の目を見て笑顔で伝えましょう。

② 感謝している内容を伝える

- 内容を伝えることで、より感謝の気持ちが伝わります。
(例)「話を聴いてくれてありがとう」「いつもご飯を作ってくれてありがとう」

③ 「あなたのおかげで」と伝える

- 相手に対して感謝していることを伝えることができます。

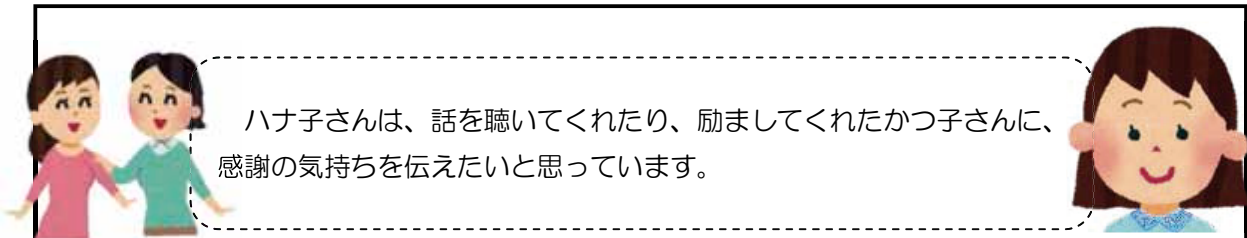
④ 「ありがとう」に言葉を付け足す

- 「嬉しかった」「助かった」などの一言を付け加えてみましょう。

生活の中で、どのような人に、感謝の気持ちを伝えたいでしょうか？



(3) 感謝の気持ちを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～友だちに対して～



かつ子さん：ハナ子も大変そうだね～。ほんとによく頑張ってると思うよ。

ハナ子さん：うん。いつも話を聞いてくれたり、アドバイスしてくれてありがとう。

② 感謝している内容を伝える

① 素直に「ありがとう」と伝える

かつ子さん：急になによ～！（照れ笑い）びっくりした～。

ハナ子さん：いつもは言えてないけど、本当にかつ子には感謝してるんだよ。かつ子と友だちになれて本当にうれしい。かつ子のおかげで頑張れるよ。

③ 「あなたのおかげで」と伝える

かつ子さん：いやいや。私の方こそ、ハナ子と友だちで嬉しいよ。

ハナ子さん：ありがとう。いつもかつ子に助けてもらってるよ。これからもよろしくね。

④ 「ありがとう」に言葉を付け足す

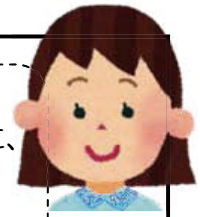
かつ子さん：もちろん！…なんだか照れるね。でも、ハナ子がそうやって言ってくれてすごく嬉しかった。さ、買い物行こうか。

ハナ子さん：うん！

(4) 感謝の気持ちを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～家族に対して～



ハナ子さんは、いつも料理や洗濯、掃除などをしてくれる家族に、感謝の気持ちを伝えたいと思っています。



家族 : 今日はハンバーグよ！あ、乾いた洗濯物は、ハナ子の部屋のベッドの上に置いていたからね。

② 感謝している内容を伝える

ハナ子さん : ハンバーグ！やったあ。おいしいご飯をいつもありがとう。洗濯も助かった。

② 感謝している内容を伝える

① 素直に「ありがとう」と伝える

家族 : いえいえ。ハナ子、ハンバーグ好きだったわよね？

ハナ子さん : うん！ありがとう！嬉しいなあ。

④ 「ありがとう」に言葉を付け足す

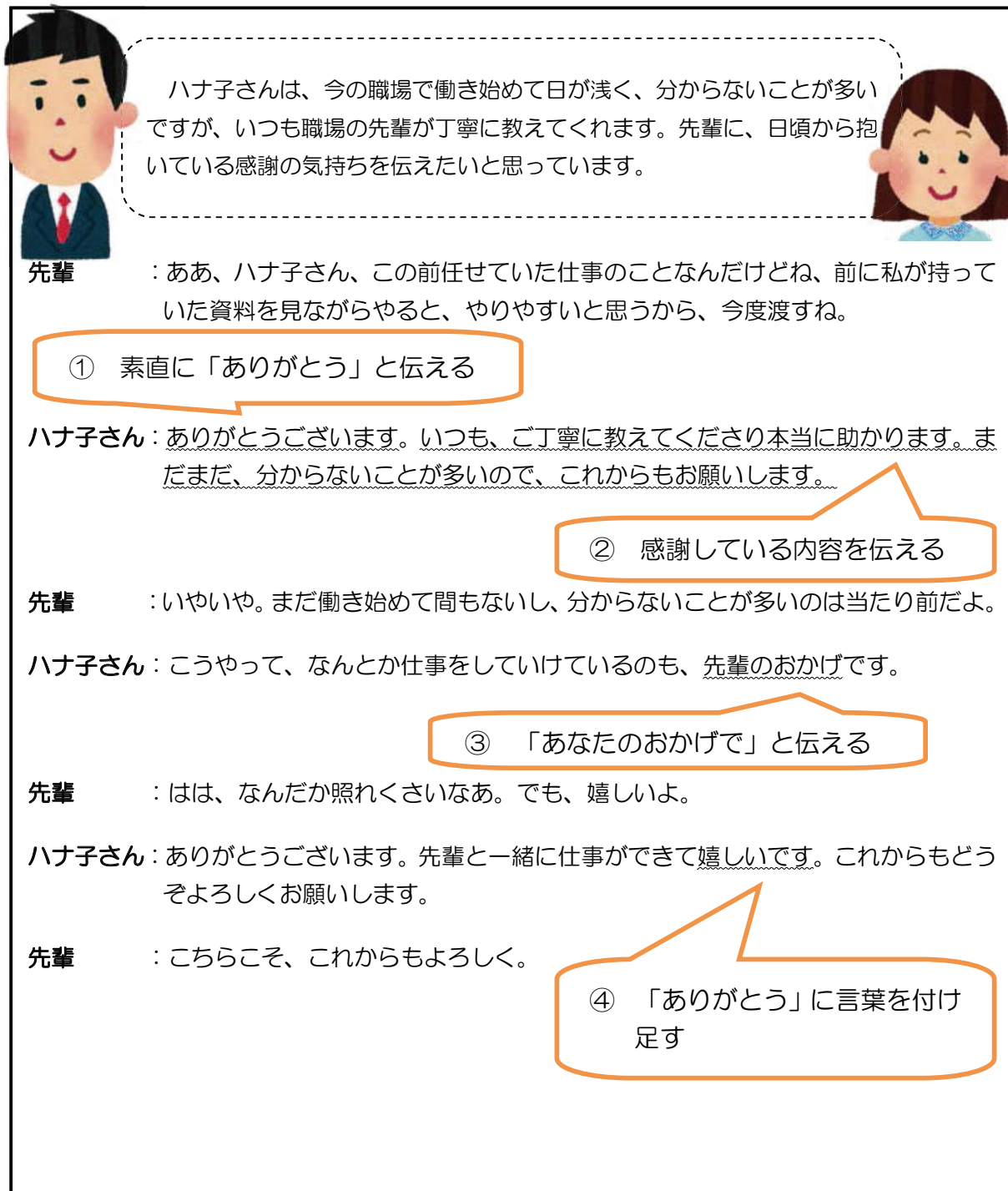
家族 : そう言ってもらえると作りがいがあるわあ。

ハナ子さん :ほんと、毎日おいしいごはんが食べられるのも、いいにおいの服が着られるのも、お母さんのおかげだよ。ありがとうね。

③ 「あなたのおかげで」と伝える

家族 : まあまあ、こちらこそありがとう。なんか照れるわね。

(5) 感謝の気持ちを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～職場の人に対して～



ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、分からないことが多いですが、いつも職場の先輩が丁寧に教えてくれます。先輩に、日頃から抱えている感謝の気持ちを伝えたいと思っています。

先輩 : ああ、ハナ子さん、この前任せていた仕事のことなんだけどね、前に私が持っていた資料を見ながらやると、やりやすいと思うから、今度渡すね。

① 素直に「ありがとう」と伝える

ハナ子さん : ありがとうございます。いつも、ご丁寧に教えてくださり本当に助かります。まだまだ、分からないことが多いので、これからもお願いします。

② 感謝している内容を伝える

先輩 : いやいや。まだ働き始めて間もないし、分からないことが多いのは当たり前だよ。

ハナ子さん : こうやって、なんとか仕事をしていけているのも、先輩のおかげです。

③ 「あなたのおかげで」と伝える

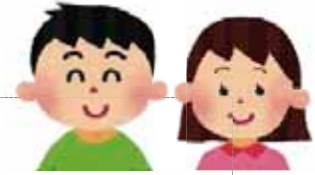
先輩 : はは、なんだか照れくさいなあ。でも、嬉しいよ。

ハナ子さん : ありがとうございます。先輩と一緒に仕事ができ嬉しいです。これからもどうぞよろしくお願いします。

先輩 : こちらこそ、これからもよろしく。

④ 「ありがとう」に言葉を付け足す

(6) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

何を：

～感謝の気持ちを伝える時のポイント～

- ①：素直に「ありがとう」と伝える
- ②：感謝している内容を伝える
- ③：「あなたのおかげで」と伝える
- ④：「ありがとう」に言葉を付け足す

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

☺ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

☺ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

☺ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(7) 振り返り

☆ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック（✓）をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①素直に「ありがとう」と伝える				
②感謝している内容を伝える				
③「あなたのおかげで」と伝える				
④「ありがとう」に言葉を付け足す				

☆ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

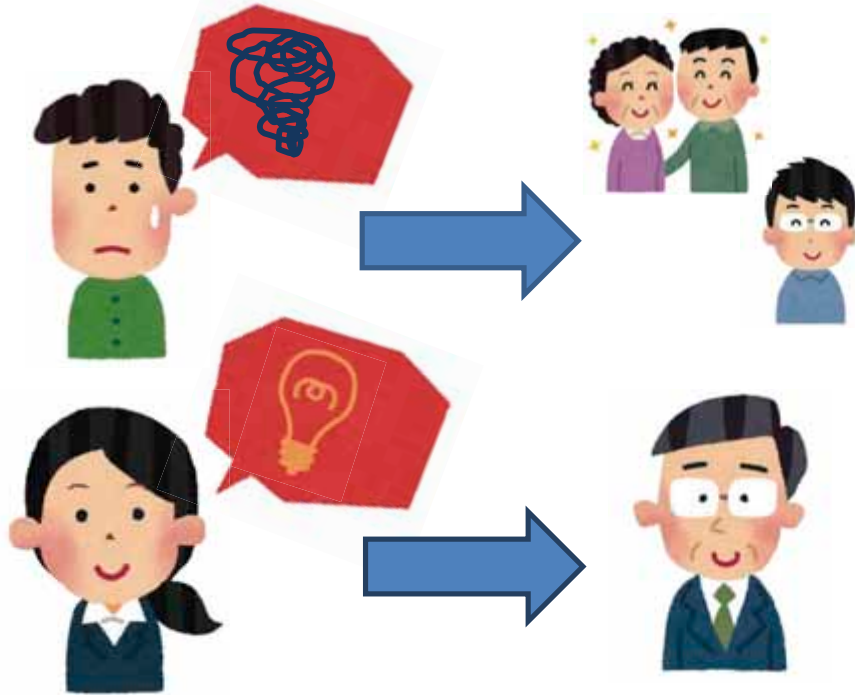
☆ 次回は、振り返りでチェック（✓）をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

感謝の気持ちを伝えられるようになると、周りの人との関係も良くなっていくでしょう。日頃なかなか言えない感謝の気持ちを、少し勇気を出して伝えてみましょう。相手との絆が深まるでしょう。

6 自分の思いを伝える

自分の思いを伝えるのは、なかなか勇気がいるものです。「相手にされなかったらどうしよう。」「どうせちゃんと聴いてもらえないだろう。」等の不安やあきらめから、思いを伝えられないことも多いのではないのでしょうか。

自分の素直な気持ちを伝えることで、周囲の人があなたのことを理解してくれるようになります。自分の思いを伝えることは大切なことなのです。



◎ 自分の思いを伝える時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、自動車教習所に通っています。2人にとって自動車教習はとても大変なもので、その大変さを誰かに聴いて欲しかったのですが、家族やまわりの人は「免許なんてみんなとれるから大丈夫よ」と相手にしてくれませんでした。

オド美さんの場合

オド美さん：あの、さ…。(前に通っていた教習所の話なんだけど)

家族：何？

オド美さん：教習所に通ってた時の話…。(ほんとは聴いて欲しかったな。)

家族：教習所？そんなのもう卒業したじゃない。

オド美さん：あの時…。ほんとはつらくて…。

家族：教習所なんて、そんなもんよ。

ツン太くんの場合

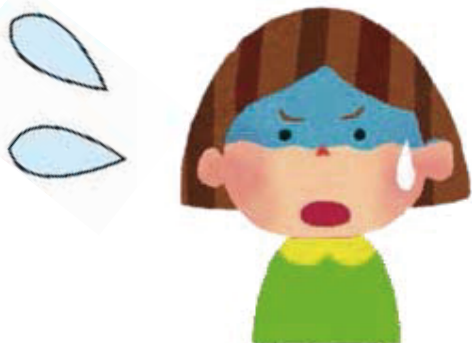
ツン太くん：あのさあ、俺教習所行くのめっちゃつらいんだよ。もうめんどくさいから辞める。

家族：教習所～？ああ、そんなのみんなある程度つらいわよ。

ツン太くん：何それ、冷たい。話くらい聴いてくれたっていいじゃん！

家族：あんまり気にしない方がいいよ。

ツン太くん：もういい、もう辞めてやるからな！



- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、自分の思いを伝えるためには次のようなポイントがありそうです

① **「私は」「僕は」を主語にして、聴いてほしいことがあることを伝える**

- 「自分は話を聞いてほしいんだ」ということをまずきちんと伝えましょう。

② **素直な気持ちを伝える**

- 自分の素直な気持ちを率直に伝えてみましょう。
(例) 「本当は～だった」「実は～してほしかった」など
- 遠回しな言い方をしたり、相手を責めるような言い方はやめましょう。

③ **感謝の気持ちを伝える**

- 話を聴いてくれたことに感謝の気持ちを伝えましょう。
(例) 「ありがとう」「聴いてくれて嬉しかった」「おかげですっきりしました」など
- 相手の目を見て、笑顔で感謝の気持ちを伝えましょう。

生活の中で、どのような人に自分の思いを聴いてもらいたいでしょうか？



(3) 自分の思いを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～友だちに対して～



ハナ子さんは、あわ子さんと一緒に自動車教習所に通っています。ハナ子さんにとって自動車教習はとても大変なもので、誰かに話を聞いて欲しかったのですが、あわ子さんは「免許なんてみんなとれるから大丈夫よ」と相手にしてくれませんでした。



ハナ子さん：ねえねえ、あわ子、聞いてほしい話があって…。

あわ子さん：うん。どうしたの？ ① 聞いてほしいことがあることを伝える

ハナ子さん：わたし、教習所に通ってるでしょ？実は、通うのがすごくつらいんだ…。車
って、思うように動いてくれないんだよね。

② 素直な気持ちを伝える

あわ子さん：それ、分かる。まっすぐ走ってるつもりでも、なぜかすごく左に寄ってたりするよね。

ハナ子さん：なあんた、あわ子もそんなことあったんだ…。前にこの話した時、「免許なんて誰でもとれるから大丈夫！」って言われただけで話が終わっちゃったから、つらいのは私だけなのかなと思って悲しかったんだよ。

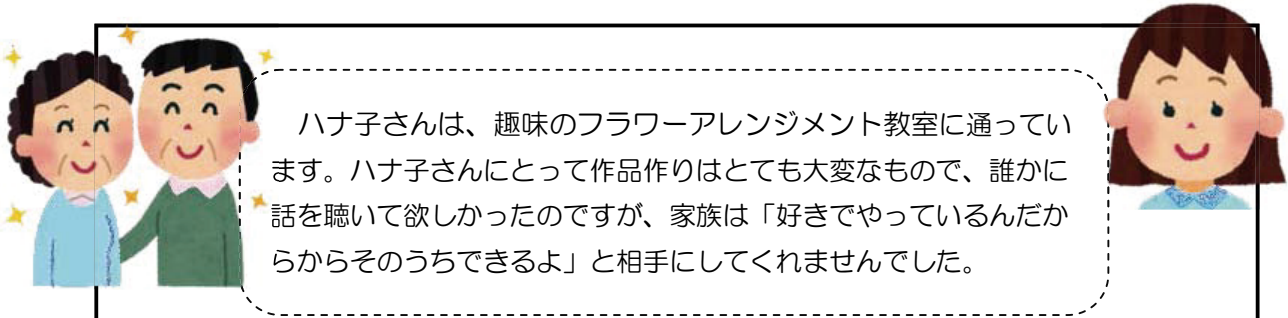
② 素直な気持ちを伝える

あわ子さん：そっか、前はちゃんと聞いてあげられてなかったよね。私も忙しかったのかな。ごめんね。

ハナ子さん：ううん。分かってもらえてスッキリしたよ。聞いてくれてありがとう。

③ 感謝の気持ちを伝える

(4) 自分の思いを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～家族に対して～



ハナ子さんは、趣味のフラワーアレンジメント教室に通っています。ハナ子さんにとって作品作りはとても大変なもので、誰かに話を聞いて欲しかったのですが、家族は「好きでやっているんだからからそのうちできるよ」と相手にしてくれませんでした。

ハナ子さん：ねえねえ、私ちょっと聞いてほしい話があって…。

家族：うん。どうしたの？ ① 聞いてほしいことがあることを伝える

ハナ子さん：私、趣味でフラワーアレンジメント教室に通ってるでしょ？ あんまり言わなかったけど、通うのがすごくつらいんだ…。 作品が、思うようにできないんだよね。

② 素直な気持ちを伝える

家族：あ～、まあ、私も絵を描きだした時はそうだったかな～。犬を描いてもタヌキに見えたりしたんだよ。

ハナ子さん：なあって、そんなことあったんだ…。前にこの話した時、「好きでやっているんだから…」で話終わっちゃったから、少しさみしかったんだ。

② 素直な気持ちを伝える

家族：そっか、前はちゃんと聞いてあげられてなかったよね。私も励ましたつもりだったんだ。ごめんね。

ハナ子さん：ううん。話せて、分かってもらえてスッキリしたよ。聞いてくれてありがとう。

③ 感謝の気持ちを伝える

(5) 自分の思いを伝えるのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～職場の人に対して～



ハナ子さんは、職場でもう一人の職員と仕事を進めています。先週、2人で話し合いをしたのですが、ハナ子さんはあるアイデアを思いつきました。そのことを伝えたいと思っています。



ハナ子さん：すみません、今少しお時間よろしいですか？

職員：はい。どうしたんですか？

ハナ子さん：先週話し合った件について、お話ししたいのですが大丈夫でしょうか。

職員：大丈夫ですよ。

① 聴いてほしいことがあることを伝える

ハナ子さん：はい。実はあの後もそのことについて考えておりました、私と致しましては、〇〇のようなやり方もあるかなと思ったのですが、どうでしょうか？

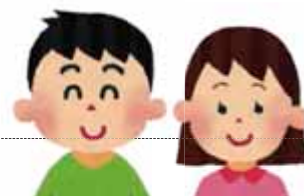
② 素直な気持ちを伝える

職員：う～ん。そうですね。確かにそのようなやり方もありますね。では、そのことが可能かどうか、上司にも相談してみますね。

ハナ子さん：はい！お時間頂いて、ありがとうございました。また、何かありましたらよろしく願います。

③ 感謝の気持ちを伝える

(6) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

何を：

～自分の思いを伝える時のポイント～

- ①：聴いてほしいことがあることを伝える
- ②：素直な気持ちを伝える
- ③：感謝の気持ちを伝える

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさで、ゆっくりと話しましょう

☺ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

☺ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

☺ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(7) 振り返り

☆ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック（✓）をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①聞いてほしいことがあることを伝える				
②素直な気持ちを伝える				
③感謝の気持ちを伝える				

☆ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック（✓）をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

ちょっと勇気をもって、自分の思いを素直に伝えてみましょう。

周りの人も同じ思いを抱いていることが多くあります。一人で抱え込むとつらい思いも、みんな同じだと分かると、気持ちがずいぶん楽になります。

7 謝る

誰でも失敗をしたり、相手に嫌な思いをさせたりすることはあるものです。そんなに怒らなくても…という思いが相手に伝わって、より険悪な雰囲気になってしまい、謝りたいのに素直に言い出せない、といったこともあります。

上手に謝れるようになると、険悪な雰囲気を和らげて、相手との関係修復がスムーズに進むようになります。



◎ 謝る気持ちを伝える時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、家族が録画していたテレビ番組を間違えて消してしまいました。そのことで、家族が怒っているのです、謝りたいと思っています。

オド美さんの場合

家族 :ほんともう、最悪…大好きなサカモトくんの番組だったのに…。

オド美さん :あ…。(自分の手元を見つめる。)

家族 :なによ。

オド美さん : (無言。)

家族 :ちょっと、なんとか言いなさいよ！
なんか言うことあるでしょ……？
もういい！オド美なんて嫌い！！

ツン太くんの場合

家族 :ほんともう、最悪…大好きなサカモトくんの番組だったのに。

ツン太くん :間違えて消しちゃったんだよ。別にいいじゃん、あんな番組。

家族 :なによ、その態度は！

ツン太くん :うるさいなあ。自分で管理してないのが悪いんじゃない。

家族 :もういい！ツン太なんて嫌い！！



- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、謝るためには次のようなポイントがあります

① **素直に謝る**

• 自分の悪かったところを素直に認め、「ごめんなさい」と伝えましょう。

② **頭を下げる**

• 体を使って「ごめんなさい」の気持ちを伝えることで、より気持ちが伝わりやすくなります。

③ **事情や理由を伝える**

• 事情を伝えることで、相手も分かってくれるかもしれません。

④ **解決策を伝える**

• 相手の気持ちが和らぐような解決策を考えて、相手に伝えましょう。

生活の中で、どのような人に謝る気持ちを伝えたいでしょうか？



(3) 謝るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～友だちに対して～



ハナ子さんは、かつ子さんに借りていたマンガをなくしてしまいました。そのことについて、ハナ子さんはかつ子さんに謝りたいと思っています。



ハナ子さん：かつ子、話があるんだけど、ちょっといい？

かつ子さん：うん。どうしたの？

① 素直に謝る

ハナ子さん：あのね、実はかつ子から借りてたマンガをなくしちゃったの。ごめんなさい。

かつ子さん：え～！！！！あのマンガすごくお気に入りだったのに…。

ハナ子さん：そうだね。かつ子が大切にしていたものをなくしちゃって本当にごめんなさい。
(頭を下げる) 実は、動物園に行く時に持っていったのだけど、そこで本を入れてたかばんを落としてしまったの。探したけど出てこなくて…。

② 頭を下げる

③ 事情や理由を伝える

かつ子さん：え～！なんで。

④ 解決策を伝える

ハナ子さん：私の不注意だったの。新しいものを買って返すね。

かつ子さん：かばんを落としちゃったの？それは大変だったわね。もう仕方ないよ。1冊だけだし、ハナ子がそうやって謝ってくれたから、もういいよ。

ハナ子さん：許してくれてありがとう。今度は、私のおすすめのマンガを貸すね！

(4) 謝るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を、ちょっと見てみましょう
～家族に対して～



ハナ子さんは、家族が録画していたテレビ番組を間違えて消してしまいました。そのことで家族が怒っているのです、謝罪したいと思っています。

家族 : ほんともう、最悪…大好きなサカモトくんの番組だったのに…。

ハナ子さん: ごめんなさい。(頭を下げる) 間違えて消去のボタンを押しちゃったみたいなの。

① 素直に謝る

② 頭を下げる

家族 : え～!!!! なんて押しちゃうのよー!!!!

ハナ子さん: DVDの操作に慣れてないのに適当に使っちゃって…。

家族 : そんなあ～。

③ 事情や理由を伝える

ハナ子さん: 本当にごめんね。友達にサカモトくん好きな子いるから、録画してないか聞いてみる。

家族 : もう、そこまでしなくていいよ。今度から気を付けてね。

ハナ子さん: うん。これからは気を付けるね。

④ 解決策を伝える

(5) 謝るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を、ちょっと見てみましょう
～職場の人に対して～



ハナ子さんは、提出した書類にミスがあり、職場の上司に怒られています。



上司 : ちょっと! ハナ子さん! 昨日の書類にミスがあったよ!

ハナ子さん : 申し訳ありません。(頭を下げる)

① 素直に謝る

② 頭を下げる

上司 : ほら、ここ、印鑑がないでしょう。こんなことでは、困るよ。

ハナ子さん : 申し訳ありません。不注意で印鑑を押すことを忘れていました。すぐにやり直して、提出します。

③ 事情や理由を伝える

④ 解決策を伝える

上司 : そうか。頼むよ。

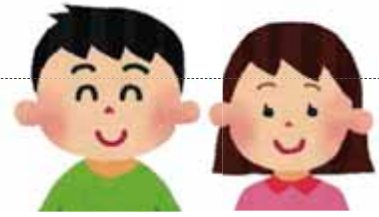
ハナ子さん : はい。ご迷惑をおかけして、すみませんでした。今後は、このようなことがないように気を付けます。

上司 : そうだね。では、書類が出来次第、また提出して。

④ 解決策を伝える

ハナ子さん : はい。わかりました。

(6) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

何を：

～謝る時のポイント～

- ①：素直に謝る
- ②：頭を下げる
- ③：事情や理由を伝える
- ④：解決策を伝える

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさで、ゆっくりと話しましょう

☺ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

☺ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(7) 振り返り

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック（✓）をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①素直に謝る				
②頭を下げる				
③事情や理由を伝える				
④解決策を伝える				

◇ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック（✓）をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

周りの人との良い関係を続けていくためにも、自分に責任があると思った時は、素直に謝りましょう。

自分から「ごめん」の一言を言うことで、相手との関係も改善されるかもしれません。また、自分の力だけではどうしようもない時は、周りの人に相談してみるのも良いかもしれません。

8 怒りをコントロールする

怒りをコントロールできると、自分にとっても相手にとってもプラスになります。しかし、怒りを感情のまま相手にぶつけると相手と気まずくなったり、怒りを抑えて我慢すると後でつらくなったりします。

怒りのコントロールは、自分にとっても相手にとっても重要なスキルです。



☺ 怒りを上手にコントロールするには、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、とさ子さんと買い物に行く約束をしていました。待ち合わせの時間から30分以上たちましたが、なかなかとさ子さんは現れません。何の連絡もなく、約束の時間から40分が過ぎたころ、やっと、とさ子さんがやってきました。

オド美さんの場合

とさ子さん：オド美さん、おまたせ～！オド美さん早かったのね～。
オド美さん：え？あ、うん。(遅いから心配してたのに…。)
とさ子さん：さあ、今日はたくさん買い物するぞ～！
オド美さん：そ、そうだね。(え、謝罪もなし！？もしかして私が早く来すぎたのかな…。)
とさ子さん：さあ、オド美さん行こう！
オド美さん：う、うん。(私が我慢したら済むことだし。もういいや。何も言わないでおこう…。)

ツン太くんの場合

とさ子さん：ツン太くん、おまたせ～！ツン太くん早かったのね～。
ツン太くん：はあ！？何分待ったと思ってんだよ！(睨みつける。)
とさ子さん：ごめんごめん。ちょっと急に用事ができて…。
ツン太くん：言い訳するのかよ！連絡ぐらいできただろ！！(大声で)
とさ子さん：ごめんって言ってるじゃん！
ツン太くん：もう、約束守れないやつとなんて会いたくない。あ～ほんとむかつく！！
とさ子さん：そこまで言うことないのに…もう知らない。じゃあね。



- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、怒りをコントロールするには次のようなポイントがありそうです

① ワンクッションおく

- 自分に合った方法で、ワンクッションおきましょう。
(例) 深呼吸をする・落ち着く言葉を自分にかけてみる・「そっか」と相づちを打つ など
- 怒りがピークに達しそうな時は、少し間をおくと、怒りのピークが過ぎ去ります。

② 相手の事情を聴く

- 自分のことばかり考えるのではなく、相手の話にも耳を傾けましょう。相手にもやむを得ない事情があるかもしれません。

③ 自分の気持ちを伝える

- 自分が感じていることを伝えましょう。
- 自分も相手も傷つかないように伝えてみましょう。

④ 次に向けて提案する

- 相手に何をしてほしいかを具体的に提案しましょう。
- 相手を非難しないようにすると、相手が提案を受け入れやすくなります。

生活の中で、どのような人と接する時に怒りのコントロールが必要でしょうか？



(3) 怒りをコントロールするのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～友だちに対して～



ハナ子さんは、とさ子さんと映画に行く約束をしていました。とさ子さんの車が来るのを待っている時、とさ子さんから約束のキャンセルの電話がかかってきました。突然のキャンセルでハナ子さんは怒りを感じました。



とさ子さん：ハナ子さん、今日、行けなくなったの～。

ハナ子さん：(深呼吸。大丈夫、大丈夫。)とさ子さん、今になって言われても映画に間に合わないよ困るわ。

① ワンクッションおく

とさ子さん：どうしても行けないの。

ハナ子さん：どうしても行けないって、何かあったの？

② 相手の事情を聴く

とさ子さん：ごめんね～。そうなの。ちょっと妹が体調崩しちゃって、今から病院に連れ行かなければならないの。

③ 自分の気持ちを伝える

ハナ子さん：あ、そうなんだね。今日は、映画に行けなくて残念。もう少し早く連絡くると助かるな。

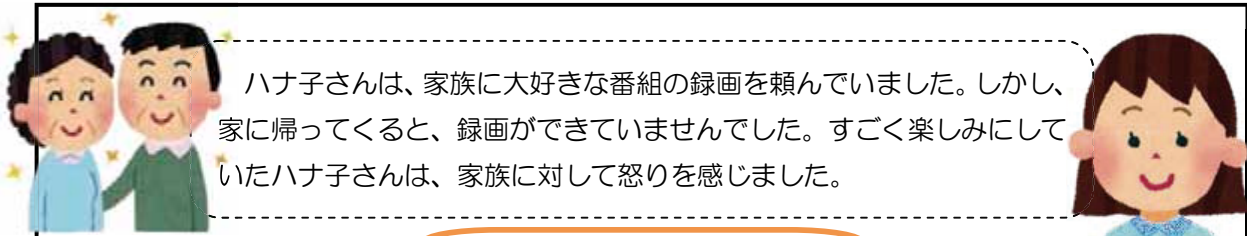
④ 次に向けて提案する

とさ子さん：そうよね。もう少し早く電話すればよかったと思う。ごめんね。これからは、もっと早く連絡するようにするね！

ハナ子さん：うん！ありがとう。じゃあ、妹さんお大事に。

(4) 怒りをコントロールするのが上手だとウワサのハナ子さんの会話をちょっと見てみましょう

～家族に対して～



ハナ子さんは、家族に大好きな番組の録画を頼んでいました。しかし、家に帰ってくると、録画ができていませんでした。すごく楽しみにしていたハナ子さんは、家族に対して怒りを感じました。

① ワンクッションおく

ハナ子さん：(深呼吸。怒らない、怒らない。) ねえねえ、今日「龍馬伝」録画頼んでたと思うんだけど、録れてないみたい。

家族：あ、ごっめ～ん！！今日忙しくてすっかり忘れてたわ～。

ハナ子さん：そうなんだ…何かあったの？

② 相手の事情を聴く

家族：そうなの。実は今日、急に町内会の仕事が入って、帰ってくるの遅くなっちゃってバタバタしてたの。

ハナ子さん：そっかあ。「龍馬伝」すごくおもしろくて、毎週楽しみにしてたから、残念。

③ 自分の気持ちを伝える

家族：そうよね。ハナ子、毎週楽しみにしてたもんね。ごめんなさいね。

ハナ子さん：ううん。明日の夕方、再放送やってるみたいだから、それ録画しといてもらってもいいかなあ？



④ 次に向けて提案する

家族：わかったわ。忘れないように、手帳に書いておくわね。

ハナ子さん：うん。ありがとう。お願いね。

(5) 怒りをコントロールするのが上手だとウワサのハナ子さんの会話をちょっと見てみましょう

～職場の人に対して～



ハナ子さんは、職場の上司と待ち合わせをしていました。しかし、待ち合わせの時間を 30 分過ぎても、上司はなかなか現れず、時間通りに来ていたハナ子さんは怒りました。

上司 : お疲れ様～。じゃあ、さっそくだけど、打ち合わせしようか。

① ワンクッションおく

ハナ子さん : (深呼吸。落ち着いて、落ち着いて。) あの…、今日 14 時に待ち合わせをしていたかと思うのですが、何かあったのですか？

② 相手の事情を聴く

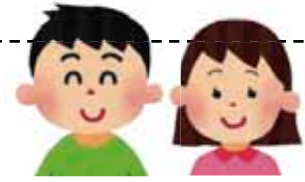
上司 : え！？そうだったかな？(手帳をみる) 本当だ！私が勘違いしていたようです。ハナ子さん、待たせてしまったよね。ごめんなさい。

ハナ子さん : そうでしたか。勘違いをされていたのですね。次回は明後日の 15 時だったかと思っておりますので、どうぞよろしくお願いたします。

上司 : こちらこそ、よろしくお願いたします。

④ 次に向けて提案する

(6) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

どんなことで怒っているか：

～怒りをコントロールする時のポイント～

- ①：ワンクッションおく
- ②：相手の事情を聴く
- ③：自分の気持ちを伝える
- ④：次に向けて提案する

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

☺ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

☺ 練習してみてよかったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(7) 振り返り

☆ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック（✓）をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①ワンクッションおく				
②相手の事情を聴く				
③自分の気持ちを伝える				
④次に向けて提案する				

☆ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック（✓）をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

怒りの感情は誰にでもあるものです。自分の中で落ち着く言葉や、行動を探してみましょう。少し冷静になって状況をみとめることで、気持ちも変化します。

怒りをあらわにしすぎず、溜め込みすぎず、自分にとって落ち着く言葉や、行動を探ってみましょう。

9 頼みごとをする

頼みごとをする時、「当然聞いてくれるだろう。」「そんなにたいした事じゃないし大丈夫だろう。」と思って、ついつい乱暴な言い方になってしまったり、「どうせ断られるだろうなあ。」「迷惑かけるなあ。」「怒られるかなあ。」という思いから言い出せなかったりしたことはありませんか？

上手に頼むことで、多くの人があなただの頼みに応えてくれるようになります。



◎ 何かを頼む時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

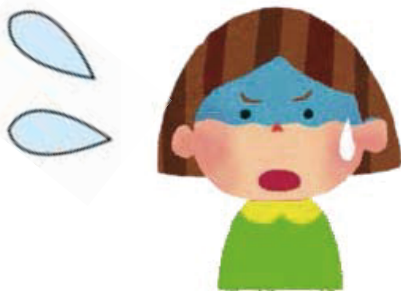
メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、どうしても時間がなく、やらなければならないことをとさ子さんに手伝ってほしいと思っています。

オド美さんの場合

オド美さん：あ、あのね…。
とさ子さん：うん、どうしたの？
オド美さん：今急いでて…。
とさ子さん：そっか～！大変だね～。
オド美さん：う、うん。あのね…、それで…。
とさ子さん：あ、急いでるんだったら、私は、もう行くね～。
オド美さん：えっと、あ、あの…。
とさ子さん：（聞こえてない）じゃあね～。



ツン太くんの場合

ツン太くん：ねえねえ、ちょっとこれ手伝ってよ。
とさ子さん：え？無理だよ。今時間ないから。
ツン太くん：なんでだよ！今急いでるんだよ！
少しくらい手伝ってよ！
とさ子さん：私だって忙しいの！
ツン太くん：うわ～、嫌なやつ！ちょっとくらいいいじゃん。
とさ子さん：はあ～？それが人にもものを頼む態度？絶対に嫌！
ツン太くん：なんだよ！ケチ！もういい！



- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りを見てどう思いましたか？
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、頼みごとをするためには次のようなポイントがありそうです

① 頼みがあることを伝える

- ・まずは、頼みごとがあることを伝えましょう。
- ・言いにくい時には「ちょっとお願いしたいことがあるんだけど…」「話があるんだけど…」と話を切り出してみましょう。

② 具体的に頼みたい内容を伝える

- ・自分の頼みたいことを具体的に伝えましょう。

③ 事情や理由を伝える

- ・なぜその頼みごとをするのか、事情や理由を伝えましょう。そうすることで相手に思いが伝わり、引き受けてくれやすくなります。

④ クッション言葉を使う

- ・「申し訳ないんだけど…」「もしよければ…」といったようなクッション言葉を使うと、印象がやわらぎます。

⑤ 相手の都合を優先する

- ・相手の都合を優先して、提案しましょう。

⑥ 感謝の気持ちを伝える

- ・頼みを聞いてくれたことに感謝の気持ちを伝えましょう。
(例)「ありがとう」「すごく助かるよ」など

生活の中で、どのような人に上手に頼みごとを伝えたいでしょうか？



(3) 頼みごとが上手だとウワサのハナ子さんの会話を、ちょっと見てみましょう
～友だちに対して～



ハナ子さんは、どうしても読みたい本がありますが、図書館へ行っても、本屋へ行っても見つかりません。そんな中、読書が趣味のかつ子さんが、その本を持っていると知り、貸してほしいと思っています。



ハナ子さん：頼みがあるんだけど、ちょっといい？

① 頼みがあることを伝える

かつ子さん：うん。どうしたの？

ハナ子さん：あのね、今「りょうま」っていう本を探してるんだけど、友達にかつ子さんが持ってるって聞いたけど、持ってる？

かつ子さん：あ～あれね！持ってるよ！

③ 事情や理由を伝える

ハナ子さん：読みたいんだけど、本屋に行っても図書館に行っても置いてないの。もしよかったら、1週間貸してくれないかなあ？

④ クッション言葉を使う

② 具体的に頼みたい内容を伝える

かつ子さん：そっか。でも、私もまだ途中だから今すぐには無理かなあ。

⑤ 相手の都合を優先する

ハナ子さん：そうなんだ、急をお願いしちゃってごめんね。

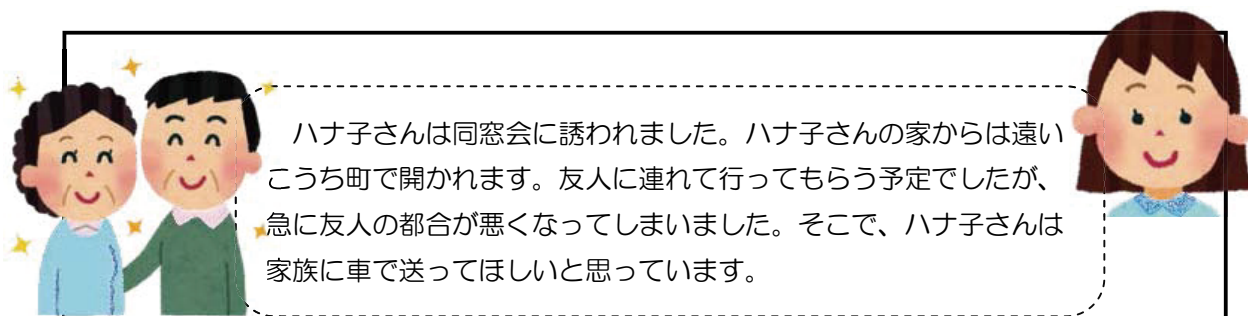
じゃあ、読み終わってからでいいから、貸してもらえないかなあ？

かつ子さん：読み終わってからでいいんだったら、もちろん貸すよ！この本おもしろいから、ぜひ読んでほしいよ！

ハナ子さん：ありがとう。ずっと読みたかったからすごくうれしい！楽しみにしてるね。

⑥ 感謝の気持ちを伝える

(4) 頼みごとが上手だとウワサのハナ子さんの会話を、ちょっと見てみましょう
～家族に対して～



ハナ子さんは同窓会に誘われました。ハナ子さんの家からは遠い
こうち町で開かれます。友人に連れて行ってもらう予定でしたが、
急に友人の都合が悪くなってしまいました。そこで、ハナ子さんは
家族に車で送ってほしいと思っています。

ハナ子さん：頼みがあるんだけど、ちょっといい？

家族：うん。どうしたの？

① 頼みがあることを伝える

ハナ子さん：明日ね、同窓会が街であって、車で送ってほしいの。

家族：あれ？友達に連れて行ってもらうんじゃないの？

③ 事情や理由を伝える

ハナ子さん：うん。その予定だったんだけど、友達の都合が悪くなっちゃったんだ。タク
シーで行くのもお金がたくさんかかってしまうから、本当に急で申し訳ない
んだけど、夕方6時に、街まで送ってもらえないかなあ？

② 具体的に頼みたい内容を伝える

④ クッション言葉を使う

家族：そっか…。でも、急に言われても困るなあ。私だって忙しいんだから。

ハナ子さん：そうだよね。忙しいのに急に無理を言ってごめんね。
じゃあ…駅まで車で送ってくれないかなあ？

⑤ 相手の都合を優先する

家族：駅までだったら送っていくよ。今度からは、もう少し早く言ってね。

ハナ子さん：うん、わかった。本当にありがとう。すごく助かるよ。

⑥ 感謝の気持ちを伝える

(5) 頼みごとが上手だとウワサのハナ子さんの会話を、ちょっと見てみましょう
～職場の人に対して～



ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、新しく任された仕事のやり方がよくわかりません。そこで、同じ職場の先輩に教えてもらいたいと考えています。



ハナ子さん：先輩、お忙しいところすみません。お願いしたいことがあるのですが、今少しよろしいですか？

① 頼みがあることを伝える

先輩：はい。いいですよ。どうしたんですか？

ハナ子さん：実は、この仕事を任されたんですが、ちょっとやり方がわからないんです。

先輩：ああ、これですか～。

③ 事情や理由を伝える

ハナ子さん：はい、そうなんです。初めてのことでよくわからなくて。もし、よければ教えていただけませんか？

④ クッション言葉を使う

先輩：いいですよ。ただ、これから昼食に行くんで、後からでも大丈夫ですか？

⑤ 相手の都合を優先する

ハナ子さん：ありがとうございます。お忙しいところ無理を言ってすみません。ただ、今日中に仕上げないといけないので、できれば昼休み後くらいに教えていただけると、ありがたいのですが。

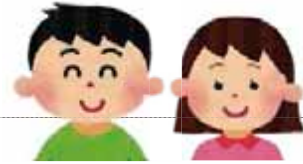
② 具体的に頼みたい内容を伝える

先輩：あ、そうなんですね。それは早めにした方がいいですね。そうしたら、13時からはいかがですか？

ハナ子さん：はい。本当にありがとうございます。13時からよろしくお願い致します。

⑥ 感謝の気持ちを伝える

(6) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

何を：

☺ まずはポイント④までやって、相手の意見を聞いてみましょう。

～頼みごとをする時のポイント（前半）～

- ①：頼みがあることを伝える
- ②：具体的に頼みたい内容を伝える
- ③：事情や理由を伝える
- ④：クッション言葉を使う

☺ 相手の意見を聞いたうえで、ポイント⑤からやってみましょう。

～頼みごとをする時のポイント（後半）～

- ⑤：相手の都合を優先する
- ⑥：感謝の気持ちを伝える

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

☺ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

☺ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(7) 振り返り

☆ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック（✓）をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①頼みがあることを伝える				
②具体的に頼みたい内容を伝える				
③事情や理由を伝える				
④クッション言葉を使う				
⑤相手の都合を優先する				
⑥感謝の気持ちを伝える				

☆ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック（✓）をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

自分が困っている時には、相手の都合や気持ちを考える余裕がなくなり、ついつい強引な頼み方になってしまいがちです。また、一度断られると、なかなかもう一度、言い出しづらくなってしまいかもれません。

相手の気持ちを想像したり、クッション言葉を使ったりしながら、上手に頼んでみましょう。

10 頼まれごとを断る

頼まれごとを断る時、どのように断るかで悩むことはありませんか。例えば「断ると気まずいかな。」と思って無理して引き受けてしまったり、あるいは断るにしても言い方が悪く相手を傷つけてしまったりすると、その後の相手との関係もぎくしゃくしてしまいます。

上手な断り方をすることで、相手も傷つけず、自分も無理をしなくてすむようになります。



- ◎ 人からお願いや頼みごとをされ、引き受けられない場合に断るには、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

学期末テストが近づいてきました。オド美さんやツン太くんは、まじめに授業に出てノートをとってきました。ある時、友達のタノ夢くんからノートがなくて困っているので貸してほしいと頼まれました。オド美さんとツン太くんは、今日家に帰ってテスト勉強をするために、そのノートを使うつもりでした。

オド美さんの場合

タノ夢くん：オド美さん、ちょっと聞いてもいい？

オド美さん：どうしたの、タノ夢くん？

タノ夢くん：理科のノート、1日だけ貸してもらえる？授業出てないところのノートがないんだよね。

オド美さん：（私も勉強したいけど断ったら気持ち悪いなあ…。）（小さい声で）でも字が汚いし…。

タノ夢くん：大丈夫だって、お願い…！

オド美さん：…わかった。はいこれ…。（下を向いてノートを渡す。）

タノ夢くん：やった～！ありがとう！

オド美さん：うん…（せっかく家で勉強しようと思ったのに…、今日何もできない…。）

ツン太くんの場合

タノ夢くん：ツン太くん、ちょっと聞いてもいい？

ツン太くん：なんだい？

タノ夢くん：理科のノート、1日だけ貸してもらえる？授業出てないところのノートがないんだよね。

ツン太くん：（不愉快そうな顔をして）なんで今になって借りようとするんだよ。ダメに決まってるだろ。

タノ夢くん：まあそう言わず頼むよー。

ツン太くん：（タノ夢くんを見ず）俺、お前みたいなのやつに貸したくない。迷惑だから二度とそういうこと頼むんじゃねえ。（言い捨てて立ち去る。）

タノ夢くん：そこまで言うことないのに…。



- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りを見てどう思いましたか？
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、頼まれごとを断るためには次のようなポイント
がありそうです

① 断ることを明確に、一貫して伝える

- 丁寧に「理由があって自分はその頼みに応じられない」という意志を伝えましょう。
(例)「～貸して！」→「今日は使う用事があるから、貸せない」
「～やってね！」→「今日は体調が悪いから、できない」 など
- 遠まわしな言い方をすると、本当の気持ちが伝わりにくくなります。

② 相手の気持ちに配慮する

- 頼りにしてきた相手を責める口調にならないようにしましょう。
- 「申し訳ないけど…」などといったクッション言葉を使いましょう。
- 嫌なことの断り方(嫌だからできないと言わずに断る方法)
(例)「お金の貸し借りは、トラブルになるので、しないようにしています。」

③ 頼みに応じられる場合を伝える

- 頼みに応じられる場合を伝えると、相手の思いも満たされるでしょう。
- 仕事の場合は、必ず引き受けると返事するのではなく検討することとめましょう。

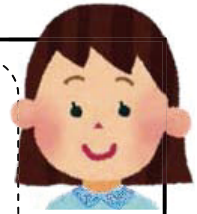
生活の中で、どのような時に人の頼みに応じられないことを伝えられるでしょうか？



(3) 頼まれごとを断るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～友だちに対して～



ハナ子さんは今日帰ってから、ノートを使って勉強しようと思っています。しかし、友達のネガイさんからノートがなくて困っているので、今日ノートを貸してほしいと頼まれました。



ネガイさん：ハナ子さん、ちょっとお願いがあるんだけど…。

ハナ子さん：どうしたの？

ネガイさん：理科のノート、今日1日だけ貸してもらえる？授業出てないところのノートがないんだよね。

① 断ることを明確に、一貫して伝える

ハナ子さん：うーん、でも今日帰ってからノートを使って勉強したいんだよね。

ネガイさん：お願い。

ノートがないと困っちゃうんだ。

② 相手の気持ちに配慮する

ハナ子さん：確かに困るのは分かるから申し訳ないんだけど、今日は貸してあげられないわ。

① 断ることを明確に、一貫して伝える

次から、早めに言ってくれたら貸してあげることができると思うんだけど。

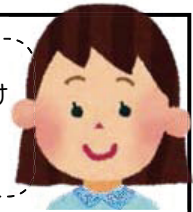
③ 頼みに応じられる場合を伝える

ネガイさん：確かにそうだね。急に迷惑かけてごめん。次からは早めに言うようにするわ。

(4) 頼まれごとを断るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～家族に対して～



ハナ子さんは、夕方に友達と待ち合わせる約束をしていました。出かけようとしていた時、家族から用事を頼まれました。



家族 : ハナ子。ちょっと手伝ってほしいことがあるんだけど。

ハナ子さん : どうしたの？

家族 : 郵便ポストにはがきを入れてきてほしいの。それと、スーパーで買い物してきてくれると助かるんだけど。

③ 頼みに応じられる場合を伝える

ハナ子さん : はがきを郵便ポストに入れるのはやってくるわ。ただ、申し訳ないけど、買い物に行くのはできないんだ。

① 断ることを明確に、一貫して伝える

② 相手の気持ちに配慮する

家族 : どうして？

ハナ子さん : 今日は7時から友達と会う約束をしているの。この時間からだと買い物に行くのは難しいと思うんだ。忙しい時に手伝えなくてごめんね。

② 相手の気持ちに配慮する

家族 : うーん、そっかあ。じゃあ、買い物は私が行ってくるわ。

ハナ子さん : えっと、友達と会った帰りに買うことはできるけど、急いで必要なものなの？

③ 頼みに応じられる場合を伝える

家族 : ううん。特に急いでないよ。それじゃあ、帰りに買い物もお願いしていい？

ハナ子さん : いいよ。それじゃあ、何を買ってくるのか教えてね。

(5) 頼まれごとを断るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～職場の人に対して～



ハナ子さんは、重要なプロジェクトを任されていて、忙しい日々を送っています。ある時、同じ部署の社員が別の仕事をハナコさんにやってもらえるか尋ねてきました。



社員 : ハナ子さん、少しお話しする時間をいただいてもいいでしょうか。

ハナ子さん : はい。いいですよ。どうしたんですか？

社員 : 実は、〇〇プロジェクトを立ち上げようとしておりまして、ハナ子さんにも参加していただくかと思い、お話に参りました。

ハナ子さん : そうだったんですか。ただ、今は私も大事なプロジェクトを任されておりまして、そちらの方に集中したいんです。
申し訳ございませんが、今回は参加を見送らせていただいてもいいでしょうか。

① 断ることを明確に、一貫して伝える

社員 : お忙しかったのですね。失礼いたしました。ただ、私としてはぜひともハナ子さんのお力を借りることができれば、プロジェクトはうまくいくと思っています。

ハナ子さん : そう言ってくださるとありがたいです。

② 相手の気持ちに配慮する

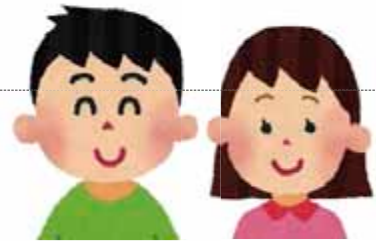
今週中に企画書を仕上げ、ひと段落した折にもう一度お話を伺ってもいいでしょうか。その時に改めて参加できるか検討したいと思います。

③ 頼みに応じられる場合を伝える(ただし、仕事の場合は、必ず引き受けると返事するのではなく検討するにとどめる)

社員 : わかりました。では来週に改めて伺います。今日はありがとうございました。

ハナ子さん : こちらこそありがとうございました。

(6) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

何を：

～頼まれごとを断る時のポイント～

- ①：断ることを明確に、一貫して伝える
- ②：相手の気持ちに配慮する
- ③：頼みに応じられる場合を伝える

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

☺ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

☺ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(7) 振り返り

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック（✓）をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①断ることを明確に、一貫して伝える				
②相手の気持ちに配慮する				
③頼みに応じられる場合を伝える				

◇ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック（✓）をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

人から何かを頼まれるということは、それだけ信用されているということの意味しています。相手の信頼に答えて引き受けるのはとてもいいことです。

ただし、自分が無理をしすぎないように、頼まれごとを断ることの大切さも理解しておきましょう。

1 1 日常的な会話をする

雑談のような日常的な会話は、周囲の人との良い関係を作っていくうえで、重要な会話です。しかし、「何か話したいけど、何を話せばいいんだろう。」とか、「どんな風に話せばいいんだろう。」と、思って、話せないということもあります。

日常的な会話を上手にできるようになることで、人と一緒に過ごすことが楽しくなります。



◎ 日常的な会話をするには、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、とさ子さんと2人きりになりました。とさ子さんと話したいとオド美さんとツン太くんは思っています。

オド美さんの場合

オド美さん：あ…、あの…。
とさ子さん：ん？なに？
オド美さん：えっと…、う～んと…。
とさ子さん：どうしたの？
オド美さん：う、うん。あのね。
とさ子さん：うん。なに～？
オド美さん：え…、あの…、なんでもない。
とさ子さん：そっか…。



ツン太くんの場合

ツン太くん：アルゼンチン負けたわ。
とさ子さん：え？何の事？
ツン太くん：は？W杯に決まってるだろ！
とさ子さん：ごめんね。私サッカーあんまり詳しくなくて…。
ツン太くん：W杯ぐらい見るだろ！ふつう！
とさ子さん：そんな言い方しなくていいでしょ！



- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？
オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、日常的な会話には次のようなポイントがありそうです

自分から話しかけるポイント（「2 会話を始める」も参考にしましょう）

① 天気や気温の話から始める

- 天気や気温の話は、誰にとっても共通の話題です。
- 「今日暑いね〜」「今日はすごい雨だね〜」と話をまず切り出してみましょう。

② 身近な話題を選ぶ

- 身近な話題であると、話が続きやすくなります。
- （例）ドラマ、アニメ、ニュース、ワイドショーネタ、おすすめのお店屋さん

③ 自分の気持ちを伝える

- 話題に対して、自分はどう思うか、どう感じるかを伝えましょう。
- （例）面白かった、びっくりした、自分もやってみたくなった など

相手の話を聴くポイント（「3 上手な話の聴き方」も参考にしましょう）

④ オープンな質問をする

- 自分が話すだけでなく、相手の話も聴きましょう。
- オープンな質問とは「はい」「いいえ」で答えられる質問ではなく、「このお店どうだった？」「どこに行ったの？」「どうやって行ったの？」といった相手に自由に答えてもらうことのできる質問です。

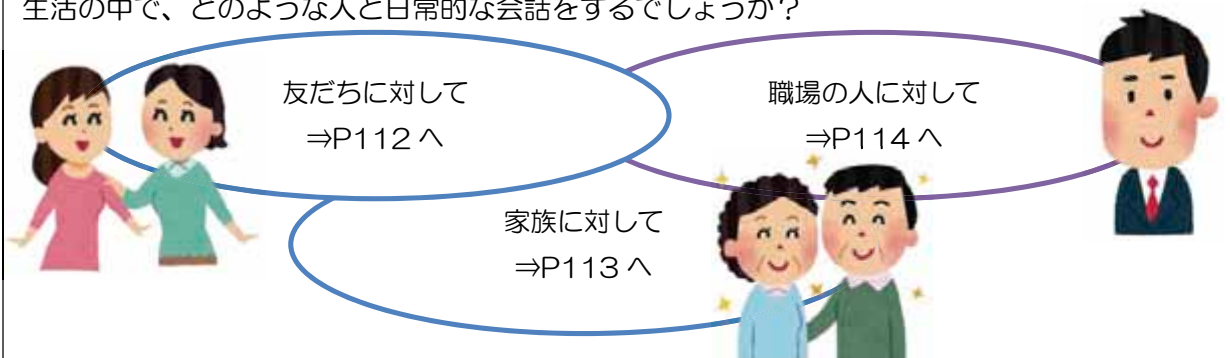
⑤ 相づちを打つ

- 相手の話に合わせて、相づちを打ちましょう。
- （例）「うんうん」とうなずく。「そうなんだ」「それで〜？」など
- 八行は相づちに使いやすいです。
- （例）「は〜」「へえー!」「ふんふん」 など

⑥ 相手の伝えなかったことを繰り返す

- 相手の伝えなかったことを簡潔に繰り返しましょう。
- 特に相手の気持ちのこもっている部分を繰り返すとより良いです。

生活の中で、どのような人と日常的な会話をするでしょうか？



(3) 日常的な会話が上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～友だちに対して～



ハナ子さんは、かつ子さんと2人きりになりました。ハナ子さんは、かつ子さんと話したいと思っています。



ハナ子さん：かつ子さん。今日雨大丈夫だった？

① 天気や気温の話から始める

かつ子さん：あ、ハナ子さん。うん。そんなに濡れずに来れたよ～。

ハナ子さん：そっか。よかった～！

そういえば、かつ子さん、〇〇ってお店知ってる？

かつ子さん：う～ん。知らないな～。

② 身近な話題を選ぶ

ハナ子さん：今日雨だったから、いつもと違う道通ってきたら、〇〇っておしゃれなカフェ見つけたんだ。

かつ子さん：そうなんだ。カフェはたまに行くけど、〇〇は行ったことないな～。

ハナ子さん：すごいおいしそうなおいがしてたんだ～。今度行って感想教えるね。

かつ子さん：うん！

③ 自分の気持ちを伝える

ハナ子さん：かつ子さんは、いつもどんなところに行ってるの？

かつ子さん：う～ん。私は駅の近くにある～。

④ オープンな質問をする

ハナ子さん：うんうん。

⑤ 相づちを打つ

かつ子さん：〇〇ていうカフェかな～。

⑥ 相手の伝えたかったことを繰り返す

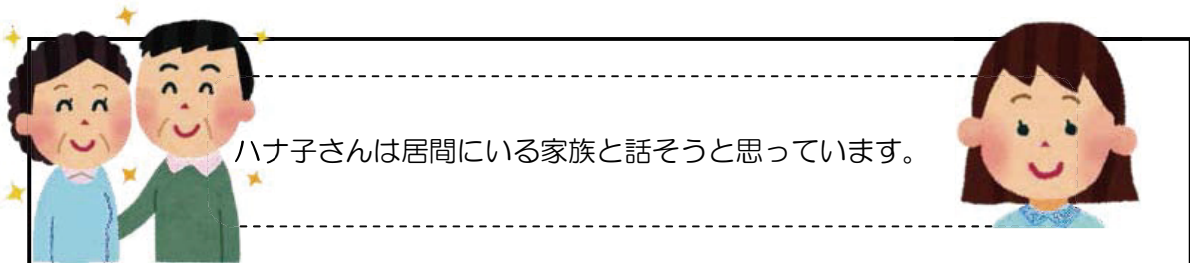
ハナ子さん：〇〇ていうカフェがあるんだ。

かつ子さん：うん。パンケーキがおいしいんだよ～。

ハナ子さん：パンケーキいいな～！詳しい場所教えてくれる～？

.....(会話が続く).....

(4) 日常的な会話が上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～家族に対して～



ハナ子さんは居間にいる家族と話そうと思っています。

ハナ子さん：おはよ～。今日暑いね～。 ① 天気や気温の話から始める

家族：うん。今日は今年で一番の暑さになるんだって。

ハナ子さん：そうなんだ！どおりで暑いはずだ～。そういえば、今日、海町さくらのサスペンスが放送される日だね。 ② 身近な話題を選ぶ

家族：あれ？そうだったけ？

ハナ子さん：そうだよ～。あれすごく面白いんだ！ ③ 自分の気持ちを伝える

家族：そうなんだ～。ハナ子いつも見てるもんね～。

ハナ子さん：うん。毎週楽しみにしてるの！(家族の名前)はテレビいつも何見てるの？

家族：う～ん。いつも何見てるかな～。 ④ オープンな質問をする

ハナ子さん：うんうん。 ⑤ 相づちを打つ

家族：あ～。クイズ番組とか見てるわ～。

ハナ子さん：クイズ番組見てるんだ！ ⑥ 相手の伝えたかったことを繰り返す

家族：そうだね～。何が正解なんだろうって思いながら見てると楽しいからね。

ハナ子さん：どれくらい正解できるの？

.....(会話が続く).....

(5) 日常的な会話が上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～職場の人に対して～



ハナ子さんは同じ職場の職員と話したいと思っています。



① 天気や気温の話から始める

ハナ子さん：すごくいい天気になりましたね～。

職員：そうですね。今日は気持ちのいいお天気ですね。

ハナ子さん：今日は朝のニュースでとってもいいお天気になるって言っていたので、急いで洗濯物干して来たんです。

② 身近な話題を選ぶ

職員：これぐらい晴れたら洗濯物を干したのは大正解でしたね。

③ 自分の気持ちを伝える

④ オープンな質問をする

ハナ子さん：はい。嬉しくなりますね。〇〇さんは、いつもお昼ご飯はどうしておられるんですか？

職員：いつも外で食べてますね。なかなか。自分で作るのは難しくて。

ハナ子さん：うんうん。そうですよね。

⑤ 相づちを打つ

職員：はい。まあ、上司とか同期とか一緒に食べに行くと楽しいですし。

ハナ子さん：一緒に食べに行くと楽しいですよ。

⑥ 相手の伝えたかったことを繰り返す

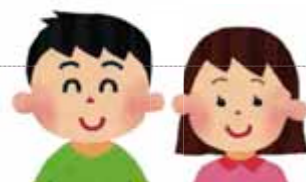
職員：はい。いろいろなお店に行ったりするので飽きないですよ。

ハナ子さん：へえ～。どんなお店に行ったりするんですか？

・・・・・・・・・・・・・・・・（会話が続く）・・・・・・・・・・・・・・・・

(6) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>



☆場面設定☆

いつ：

どこで：

誰に：

何を：

～自分から話しかけるポイント～

- ①：天気や気温の話から始める
- ②：身近な話題を選ぶ
- ③：自分の気持ちを伝える

～相手の話を聴くポイント～

- ④：オープンな質問をする
- ⑤：相づちを打つ
- ⑥：相手の伝えたかったことを繰り返す

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさで、ゆっくりと話しましょう

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(7) 振り返り

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック（✓）をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①天気や気温の話から始める				
②身近な話題を選ぶ				
③自分の気持ちを伝える				
④オープンな質問をする				
⑤相づちを打つ				
⑥相手の伝えなかったことを繰り返す				

◇ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック（✓）をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

日常的な会話の話題は、天気や気温など、ちょっとしたことで十分です。自分が好きなことや興味のあることだともっと話しやすくなります。特に、相手と好きなことや興味のあることが共通していると、話は一段と盛り上がるでしょう。

12 敬語を使う

目上の人と話す時には、敬語を使う必要があります。
このプログラムの中で出てきた、“かしこまった場面”でのコミュニケーションを、
敬語を使ったより丁寧な言い方で練習してみましょう。



◎ 敬語を使う時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ

(1) 敬語の使い方が上手だとウワサのハナ子さんの会話を見てみましょう
～会話を始める編～



ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、職場の人とあまり話
できていません。今朝、社内の回覧資料が回ってきたので、資料を回すの
をきっかけに、話してみようと思いました。

ハナ子さん：(職員の方を見て) お疲れ様です。

① あいさつをする
(相手の方を見て笑顔で)

職員：(ハナ子さんの方を見て) おお、お疲れ様。

② 話しかけるタイミングを見る
★こちらを見てあいさつをしてくれている
ので話し掛けてみましょう

ハナ子さん：職場交流大会という内容の回覧資料が回ってきましたが、ご覧になりましたか?

職員：いや、まだ見てないな～。

③ 話題を出す ★社内の回覧資料

ハナ子さん：どうぞご覧になってください。私は初めてこのイベントを知りました。毎年社内
でこのイベントを開催しているのでしょうか?

職員：うん。基本的に毎年だね

③ 話題を出す
★初めて耳にしたこと

ハナ子さん：そうなんですネ!

職員：僕も、会社に入った年に知ったんだよ。このイベントは、特に最初の年は、会社
にどんな人がいるかを知ることができるから、行くと良いよ。

ハナ子さん：はい。承知いたしました。 予定を空けておきます。

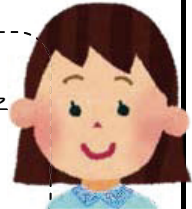
《敬語のポイント》

- 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- 言葉の前に、「お」をつけましょう。
- 特別な言い方をしてみましょう。

見ましたか?⇒ご覧になりましたか?

分かりました⇒承知いたしましたまたは、かしこまりました

～上手な聴き方編～



職場の上司がやってきて、ハナ子さんに話しかけてきました。ハナ子さんはどのように話を聴いているのでしょうか。

上司 : あ、ハナ子さん。この前、ハナ子さんにやってもらうかもしれないと言っていたBの件についてなんだけどね。

② 声の調子に気を付ける

ハナ子さん : (落ち着いた調子) はい。覚えております。

上司 : そうそう。来週からハナ子さんに取りかかってもらおうって思っていてね。

ハナ子さん : はい、来週からでございますね。

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

上司 : そう、来週からなんだ。いつも忙しそうなおハナ子さんに急で申し訳ないんだけど、是非、ハナ子さんにやってもらいたいんだ。

ハナ子さん : お気遣いいただきまして、ありがとうございます。

上司 : 詳しい話を15時からしようと思うんだ。Cに来てくれないか？

ハナ子さん : 15時にCですね。承知いたしました。

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

上司 : それじゃあ、よろしく願いますね。

ハナ子さん : はい、かしこまりました。よろしくお願いいたします。

① 相づちを打つ

《敬語のポイント》

- 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- 言葉の前に、「お」をつけましょう。
- 特別な言い方をしてみましょう。

分かりました⇒承知いたしました、またはかしこまりました



～あたたかい言葉かけ編～



ハナ子さんの部署では、新しい企画の作成をしています。出来あがった企画を提出しなければならないのですが、先輩の一人がうまくいかなかったらしく、落ち込んだ様子で席に戻ってきました。



① 近づいてやさしく声をかける

ハナ子さん：おかえりなさい、企画の方はどうでしたか？

先輩：うーん、うまくいなくて部長にたくさんダメだしされました。

ハナ子さん：そうだったんですか、部長、厳しいことをおっしゃいますもんね。

先輩：この企画書を作るのに結構時間かかったんだけどね。また、たくさん直さないといけないみたいだ。

② 事実を伝える

ハナ子さん：ここ数日ずっと残業して頑張っておられましたよね。

先輩：あー、今日も残業かなあ。

③ あたたかい言葉

ハナ子さん：あまり無理なさらないでくださいね。まだ期限まで時間はありますし。

先輩：ありがとう。よし、ちょっと休憩したらまた頑張ろうかな。

ハナ子さん：はい！何かお手伝いできることがあれば、おっしゃってください。

④ 手伝えることを一緒にする

《敬語のポイント》

- 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- 相手の行動には尊敬語（「～なさる」「れる・られる」）を使いましょう。
- 特別な言い方をしてみましょう。

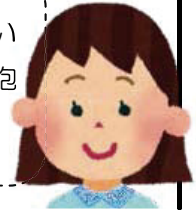
言いますよね⇒おっしゃいますよね



～感謝の気持ちを伝える編～



ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、分からないことが多いですが、いつも職場の先輩が丁寧に教えてくれます。先輩に、日頃から抱えている感謝の気持ちを伝えたいと思っています。



先輩 : ああ、ハナ子さん、この前任せていた仕事のことなんだけどね、前に私が持っていた資料を見ながらやると、やりやすいと思うから、今度渡すね。

① 素直に「ありがとう」と伝える

ハナ子さん : ありがとうございます。いつもご丁寧に教えてください本当に助かります。まだまだ、分からないことが多いので、これからもよろしくお願いいたします。

② 感謝している内容を伝える

先輩 : いやいや。まだ働き始めて間もないし、分からないことが多いのは当たり前だよ。

ハナ子さん : こうやって、なんとか仕事をしていけるのも、先輩のおかげです。

③ 「あなたのおかげで」と伝える

先輩 : はは、なんだか照れくさいなあ。でも、嬉しいよ。

ハナ子さん : ありがとうございます。先輩と一緒に仕事ができ嬉しいです。今後ともご指導のほどよろしくお願いいたします。

④ 「ありがとう」に言葉を付け足す

先輩 : こちらこそ、これからもよろしく。

《敬語のポイント》

- ・言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・特別な言い方をしてみましょう。

教えてくれる⇒教えてください

～自分の思いを伝える編～



ハナ子さんは、職場の上司と仕事を進めています。先週、2人で話し合いをしたのですが、ハナ子さんはあるアイデアを思いつきました。そのことを伝えたいと思っています。



ハナ子さん：すみません、今少しお時間よろしいですか？

上司：はい。どうしたんですか？

ハナ子さん：先週話し合った件について、お話ししたいのですが、お手すきでしたら時間を少々いただけますでしょうか。

上司：大丈夫ですよ。

① 聞いてほしいことがあることを伝える

ハナ子さん：はい。実はあの後もそのことについて考えておりました、私といたしましては、このようなやり方もあるかなと考えたのですが、いかがでしょうか？

② 素直な気持ちを伝える

上司：う～ん。そうですね。確かにそのようなやり方もありますね。では、そのことが可能かどうか、上司にも相談してみますね。

ハナ子さん：はい！お時間いただき、ありがとうございます。また、何かありましたらよろしく願います。

③ 感謝の気持ちを伝える

《敬語のポイント》

- ・「お時間よろしいですか？」と尋ね、今、話をしてもよいか確認をとりましょう。
- ・言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・言葉の前に、「お」をつけましょう。
- ・特別な言い方をしてみましょう。

よい⇒よろしい、手が空いていたら⇒お手すきでしたら

もらう⇒いただく

～謝る編～



ハナ子さんは、提出した書類にミスがあり、職場の上司に怒られています。

上司：ちょっと！ハナ子さん！昨日の書類にミスがあったよ！

ハナ子さん：そうですか。大変申し訳ございません。(頭を下げる)

① 素直に謝る

② 頭を下げる

上司：ほら、ここ、印鑑がないでしょう。こんなことでは、困るよ。

ハナ子さん：申し訳ございません。不注意で印鑑を押すことを失念しておりました。至急やり直して、すぐに提出いたします。

④ 解決策を伝える

③ 事情や理由を伝える

上司：そうか。頼むよ。

ハナ子さん：はい。ご迷惑をおかけして、申し訳ございませんでした。今後は、このようなことがないように慎重に作業を行います。

④ 解決策を伝える

上司：そうだね。では、書類が出来次第、また提出して。

ハナ子さん：はい。かしこまりました。ご指摘いただきまして、ありがとうございました。

《敬語のポイント》

- ・言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・特別な言い方をしてみましょう。

すみません⇒申し訳ございません

忘れる⇒失念する

分かりました⇒かしこまりました

- ・これからどうしていくかを具体的に伝えたり、指摘してもらったことにお礼を言うことで、誠意が伝わります。

～怒りをコントロールする編～



ハナ子さんは、職場の上司と待ち合わせをしていました。しかし、待ち合わせの時間を30分過ぎても、上司はなかなか現れず、時間通りに来ていたハナ子さんは怒りを感じました。



上司 : お疲れ様～。じゃあ、さっそくだけど、打ち合わせしようか。

① ワンクッションおく

ハナ子さん : (深呼吸。落ち着いて、落ち着いて。) あの…、今日14時に待ち合わせをしていたかと思うのですが、何かあったのではと考えておりました。何かあったのかお伺いしてもよろしいでしょうか。

② 相手の事情を聴く

上司 : え!? そうだったかな? (手帳をみる) 本当だ! 私が勘違いしていたようです。ハナ子さん、待たせてしまったよね。ごめんなさい。

ハナ子さん : そうでしたか。勘違いをされていたのですね。次回は明後日の15時だったかと思しますので、どうぞよろしくお願いいたします。

上司 : こちらこそ、よろしくお願いいたします。

④ 次に向けて提案する

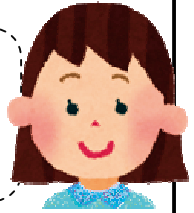
《敬語のポイント》

- 言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- 怒りを感じる場面でも、特にビジネスの場では我慢することも必要です。
- 事情を伝える時にも、敬語を交えて、丁寧に説明しましょう。

～頼みごとをする編～



ハナ子さんは、今の職場で働き始めて日が浅く、新しく任された仕事のやり方がよくわかりません。そこで、同じ職場の先輩に教えてもらいたいと考えています。



ハナ子さん：先輩、**お忙しいところ**すみません。お願いしたいことがあるのですが、今少し**お時間よろしい**ですか？

① 頼みがあることを伝える

先輩：はい。いいですよ。どうしたんですか？

ハナ子さん：実は、この仕事を任されたんですが、ちょっとやり方がわからないんです。

先輩：ああ、これですか～。

③ 事情や理由を伝える

ハナ子さん：はい、そうなんです。初めてのことでよくわからなくて、もし、**よろしければ**教えて**いただけませんか**？

④ クッション言葉を使う

先輩：いいですよ。ただ、これから昼食に行くので、後からでも大丈夫ですか？

⑤ 相手の都合を優先する

ハナ子さん：ありがとう**ございます**。**お忙しいところ無理を言って**申し**訳ございません**。

ただ、今日中に仕上げないといけないので、できれば昼休み後くらいに教えて**いただけると**、ありがたいのですが。

② 具体的に頼みたい内容を伝える

先輩：あ、そうなんですね。それは早めにした方がいいですね。そうしたら、13時からはいかがですか？

ハナ子さん：はい。本当にありがとう**ございます**。**ご多忙のところ大変恐縮ですが**、13時から**よろしく願いいたします**。

⑥ 感謝の気持ちを伝える

《敬語のポイント》

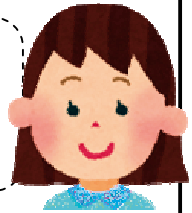
- ・「今、**お時間**よろしいですか？」と尋ね、相手の状況を聞いてみましょう。
- ・言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・言葉の前に、「お」をつけましょう。
- ・特別な言い方をしてみましょう。

忙しい⇒**ご多忙**、すみませんが⇒**恐縮ですが**

～頼まれごとを断る編～



ハナ子さんは、重要なプロジェクトを任されていて、忙しい日々を送っています。そんな時、会社の先輩がハナ子さんに別の仕事をやってもらえるか尋ねてきました。



先輩 : ハナ子さん、少しいいかな？

ハナ子さん : はい。いいですよ。

先輩 : 実は、〇〇プロジェクトを立ち上げようとしていて、ハナ子さんにも参加してもらおうかと思っているんですけど、どうかな？

② 相手の気持ちに配慮する

ハナ子さん : そうですか、お声かけいただきありがとうございます。ただ、今は、大事なプロジェクトを任されておりまして、そちらの方に集中したいと思っています。申し訳ございませんが、今回は参加を見送らせていただいてもよろしいでしょうか。

① 断ることを明確に、一貫して伝える

先輩 : 今は、忙しいんだね。ただ、私としてはぜひともハナ子さんに手伝ってもらいたいんだけど無理かな？

ハナ子さん : そこまでおっしゃっていただいて、とても光栄です。今週中に企画書を仕上げてひと段落した折に、もう一度お話をお伺いしてもよろしいでしょうか。その時に改めて参加できるか検討させていただきます。

③ 頼みに応じられる場合を伝える

(ただし仕事の場合は必ず引き受けると返事するのではなく検討するにとどめる)

先輩 : そうか。じゃ、来週もう一度話をしましょう。

ハナ子さん : 来週、よろしくをお願いします。

《敬語のポイント》

- ・言葉の後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう。
- ・言葉の前に、「お」をつけましょう。
- ・特別な言い方をしてみましょう。

すみません⇒申し訳ございません

～日常的な会話をする編～



ハナコさんは先日出張をした時に、職場にお土産を買ってきました。ハナコさんは職場の上司にお土産を渡そうと思っています。



① 天気や気温の話から始めてみる

ハナコさん：おはようございます。今日は暖かいですね。

② 身近な話題を選ぶ

上司：おはよう。昨日ぐらいから、暖かくなって過ごしやすいわね～

ハナコさん：はい。暖かいと過ごしやすいですね。(上司の名前)さん、私、先日白浜に行ってきたんです。お土産を買ってきましたので、よろしければ召し上がってください。

上司：あら。ありがとう。白浜はどうだった？

③ 自分の気持ちを伝える

ハナコさん：浜辺がすごく綺麗でした。人が多かったので、驚きました。

上司：人気の観光スポットだからね～。私が前に行った時も混雑していて、多くの方が、お店に並んでいたの。

ハナコさん：(上司の名前)さんが行かれた時も人が多かったですね。いつ頃行かれたのですか？

④ オープンな質問をする

上司：家族がみんな休みの時だったから、えっと。あれは、8月ぐらいだったかしら。

⑥ 相手の伝えなかったことを繰り返す

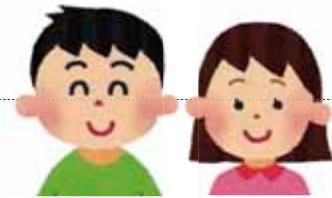
ハナコさん：8月に行かれたんですね。8月は特に人多そうですね。

《敬語のポイント》

- 言葉を後に、「～です」「～ます」「～でございます」をつけましょう
- 言葉の前に、「お」をつけましょう
- 質問する時は、言葉の後に「～ですか?」「～でしょうか?」をつけましょう
- 特別な言い方をしてみましょう

(相手が)食べる⇒召し上がる

(2) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

☆場面設定☆

練習すること(○をつけましょう)

2 会話を始める・3 上手な話の聴き方・4 あたたかい言葉かけ・5 感謝の気持ちを伝える・6 自分の思いを伝える・7 謝る・8 怒りをコントロールする・9 頼みごとをする・10 頼まれごとを断る・11 日常的な会話をする

いつ：

どこで：

誰に：

何を：

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

メモ

◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(3) 振り返り

☆ プログラムをしてみてどうでしたか？(当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

～SST のホームワーク～

プログラム名	
--------	--

1. 日常生活場面でスキルを実践してみましたか？

【 はい ・ いいえ 】 ※【はい】の方は2へ、【いいえ】の方は3へ進んでください。

2. スキル実践についてお聞きします。

①この1週間で実施した日にチェック（✓）を入れてください。

②実践できたポイントの番号を記録してください。（いくつでもかまいません。）

月/日	(例)2/5	/	/	/	/	/	/	/
実践した日	✓							
実践できたポイント	① ③							

②実施したとき、相手の反応はどうでしたか？

③実施して、良い変化はありましたか？ どう変化したか書いてみましょう。

④これからも、日常生活で実施していこうと思いましたが？

【 はい ・ いいえ 】

3. この1週間に学んだスキルを日常生活でしてみようと思ったことはありますか？

【 はい ・ いいえ 】 ※【はい】の方は①へ、【いいえ】の方は②へ進んでください。

①日常生活で実施するのが難しかった理由を以下の選択肢の中から選んでください。

(番号に○をつけてください) 【複数回答可】

1. 恥ずかしい 2. 相手の反応が期待できなかった 3. 緊張した

4. うまくできる自信がなかった 5. やる機会がなかった

6. その他(_____)

②日常生活でしてみようと思わなかった理由、どうしたらできるようになるかを書いてみましょう。

若者はばたけプログラム

発行日 平成 27 年 3 月
発行元 高知県教育委員会 生涯学習課
編著者 境 泉洋 (徳島大学大学院リソ・アツ・アント^ス・サイエンス研究部)
宮本真衣・渡部美晴 (徳島大学大学院総合科学教育部)
問合せ先 高知県教育委員会事務局生涯学習課
〒780-0850 高知県高知市丸ノ内 1-7-52
Tel 088-821-4629
Fax 088-821-4505
E-mail:310401@ken.pref.kochi.lg.jp

境 泉洋
〒770-8502 徳島県徳島市南常三島町 1-1
徳島大学大学院リソ・アツ・アント^ス・サイエンス研究部
臨床コミュニテイ心理学研究室
Tel&Fax 088-656-7191
E-mail: sakai.motohiro@tokushima-u.ac.jp
HomePage:<http://web.ias.tokushima-u.ac.jp/motohiro/>