

(7) 謝る

ア 概要

(ア) ねらい

謝るスキルについて学びます。素直に謝る、事情や理由を伝える、解決策を伝えるといったポイントを学びます。

(イ) 時間設定 (50分)

① 動機づけ (5分)

謝る意義を理解し、動機づけを高めます。

② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、謝るスキルがうまくできていない2人の例を体験します。

③ ポイントの提示 (5分)

謝るスキルのポイントを確認します。

④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、謝るスキルが上手にできている例を体験します。

⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

(ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

(エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

(オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

イ トレーニングの進め方

(ア) 動機づけ (5分)


- このセッションのねらい、進め方を説明します。
- 謝るスキルを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

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。



1 謝る気持ち伝える時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか？

メモ **3**

1 迷惑をかけてしまった時は、謝ることが重要です。申し訳ないという気持ちを上手に伝えましょう。

自分に非があっても素直に謝れない人がいます。このような人は、周囲の人と険悪な関係になってしまいがちで、対人関係を継続することが困難になります。
このような人には、素直に非を認めることで、相手が譲歩する可能性があることも理解してもらうようにすると良いでしょう。

2 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。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

3 メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。
ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

P77

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、謝罪をするスキルの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、謝ることができていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、謝るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太君を実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、見ているだけでも効果が有ります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (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、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！
 なんかないよ…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！！



- 2
- ◎ 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 3

1 謝ることができない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

＜個別の場合＞

私が、オド美さん、ツン太役をするので、〇〇さん（利用者）は家族役をしてください。

＜グループの場合＞

2人組になって、オド美さんと家族の会話をした後、ツン太君と家族の会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする
- ②利用者がツン太くんをする
- ③利用者が家族をする

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者に、ツン太くんをしてもらうなど、普段しない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

- 2
- オド美さんとツン太くんのやり取りを見て、考えをメモ欄に書いてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

- 3
- メモ欄に書いたことを教えてください。

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションで家族がどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○謝るためのポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 謝りにくい場面について、利用者同士で例を出し合い共有することも良いでしょう。

1

(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そうです

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。

1

謝るためのポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらえると、より実践しやすくなります。

例えば、「①素直に謝る」というポイントについて、利用者ならどのような言葉で謝るかを考えてもらう方法があります。

2

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？



2

普段の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 1つの場面だけ練習する
- ② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普段の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのもよい方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普段の生活で実践する可能性が高まります。

P79

チェック・ポイント

利用者は、謝るポイントを理解していますか？

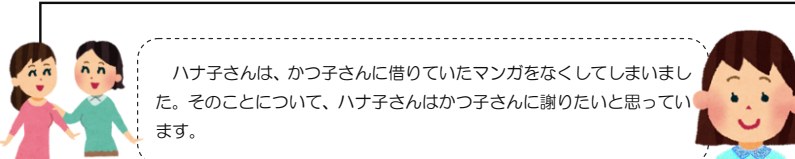
(エ) 良い例の提示（友だちに対して）（5分）

○良い例を体験することで、謝るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイで個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (3) 謝るのが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう
～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？

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～！！！！あのマンガすごく気に入ってたのに…。

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んだけど、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…。

かつ子さん：え～！なんで。

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！

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

1 謝ることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者がかつ子さんをする。
- ③実施者がハナ子さんとかつ子さんをする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとかつ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

2 ハナ子さんのように接した時、かつ子さんはどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P80

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

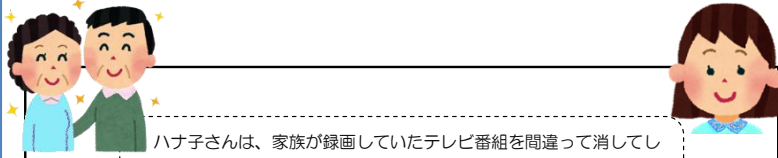
○良い例を体験することで、謝るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイで個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(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を、謝り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、そこまでしないでいいよ。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

2

1 謝ることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 利用者がハナ子さんをする。
- ② 利用者が家族をする。
- ③ 実施者がハナ子さんと家族をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう

- ★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。
- ★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P81

☑ チェック・ポイント

- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐ 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

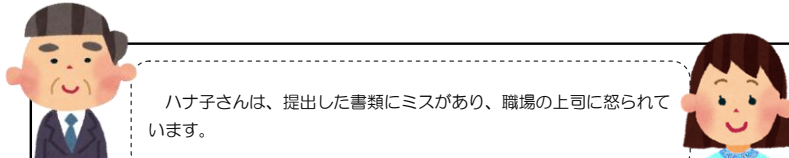
(カ) 良い例の提示（職場の人に対して）（5分）

○良い例を体験することで、謝るスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイで個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、職場の上司を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (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。

1 謝ることが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が上司をする。
- ③実施者がハナさんと上司をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナさんと上司をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、上司はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P82

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、上司がどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？


(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者の役立ちかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、交互にロールプレイを行います。練習した後はグループ全体の前でロールプレイの発表をし、全体で意見交換をすることもできます。
- ・ ロールプレイを行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1



(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★

- ◆ 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

2

◎ 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

1

実際に2人組になって、謝る気持ちを伝える時の4つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

<個別の場合>
誰とのコミュニケーションを練習したいかを、まず考えましょう。

<グループの場合>
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。
練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人が、自分のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。

グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露してもよいです。

ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

P83

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

- ☑ チェック・ポイント

 - 利用者は、ロールプレイを実施できていますか？
 - 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか？
 - 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか？
 - 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか？

(ク) 振り返り (5分)

○セッションを振り返り、発展課題を提示します。

○利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

1 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 2

◆ 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				

3 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

4

☆ 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。

1 こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう。

★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

2 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。

★利用者ができていたと感じていた部分を認める。

★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。

3 プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。

【利用者の意見を聞きます。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意をしておく。

★考え方の違いや、気付きを共有する。

4 ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか?

今回学んだことを次回までに実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

P84

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか?
- 利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか?
- 利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行したとき、周囲の人は好意的に反応しますか?
- 次回までの課題に取り組む意欲がありますか?