

(12) 敬語を使う

ア 概要

(ア) ねらい

応用スキルとして、本プログラムで学んだスキルについて、敬語を使った場合の会話の仕方を学びます。

(イ) 時間設定（４０分）

- ① 動機づけ（５分）
敬語を使う意義を理解し、動機づけを高めます。
- ② 良い例の提示（５分）
ロールプレイで、敬語を使うスキルが上手にできている例を体験します。
- ③ ポイントの提示（５分）
敬語の使い方のポイントを確認します。
- ④ 実践練習（２０分）
利用者に実践練習をしてもらいます。
- ⑤ 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。

○敬語を使う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。

1 **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。



2

◎ 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 **3**

1 目上の人と会話をする時、敬語を使う必要があります。かしこまった場面でのコミュニケーションでは、敬語を使った丁寧な言い方ができるように練習してみましょう。

このパートでは、これまで学んだスキルを、より丁寧な言葉で使うためにはどうしたらよいかを扱います。
敬語でのコミュニケーションが必要な方に、応用編として挑戦してもらおうと良いでしょう。

2 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。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【2、3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。

P117

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、敬語を使うことの重要性を理解し、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) 良い例の提示 (会話を始める編) (5分)

○良い例を体験することで、敬語を使う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】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、職員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) 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ができいてません。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。

職員：(ハナ子さんの方を見て) おお、お疲れ様。

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～。

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

ハナ子さん：そうなんですね！

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

1) 敬語の使い方が上手な人の会話を始めるやり方を体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、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やる。
- ② 利用者が職員をやる。
- ③ 実施者がハナ子さんと職員をやる。

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職員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3つのポイントと敬語の使い方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、職員の方は、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。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

☑ 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、職員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？

(ウ) 良い例の提示 (上手な聴き方編) (10分)

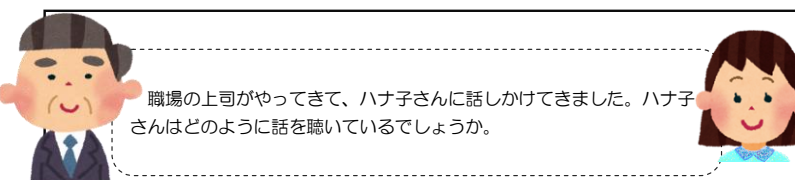
○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、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

～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の件についてんだけどね。

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ます。

ハナ子さん : はい、来週からでございますね。

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。

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。よろしく願いたします。

2

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

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

③ 相手の伝えたかったことを繰り返す

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

1 敬語の使い方が上手な人の上手な話の聴き方を体験してみましょう。

上手な例を練習するときには、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実施者がハナ子さんと上司をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子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3つのポイントと敬語の使い方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呼める。

★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。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

P119

☑ 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？

(エ) 良い例の提示（あたたかい言葉かけ編）（10分）

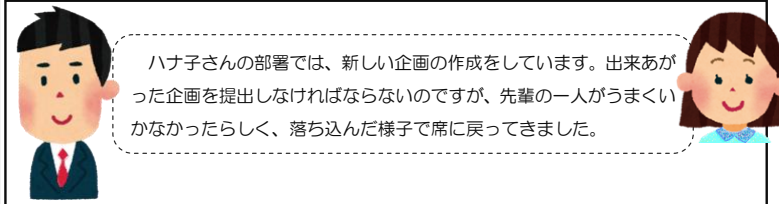
○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、先輩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

～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よね。

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。

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

2

《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



1 敬語の使い方が上手な人のあたたかい言葉かけをする時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ときには、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 利用者が先輩をする。
- ③ 実施者がハナ子さんと先輩をする。

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先輩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つのポイントと敬語の使い方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呼ぶ。

★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、先輩は、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。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

P120

☑ 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、先輩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 (感謝の気持ちを伝える編) (10分)

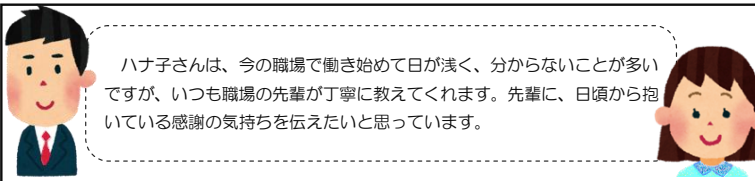
○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、先輩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

～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。
- ・ 特別な言い方をしましょう。
教えてくれる⇒教えてください

1 敬語の使い方が上手な人の感謝の気持ちを伝える時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ときには、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利用者が先輩をする。
- ③実施者がハナ子さんと先輩をする。

また、集団の場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと先輩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つのポイントと敬語の使い方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呼ぶ。
- ★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、先輩は、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。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

☑ 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、先輩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（自分の思いを伝える編）（10分）

○良い例を体験することで、敬語を使う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】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、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
～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まして、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！お時間いただいて、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っています。

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

1 敬語の使い方が上手な人の自分の思いを伝える時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ときには、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やる。
- ②利用者が上司をやる。
- ③実施者がハナ子さんと上司をやる。

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3つのポイントと敬語の使い方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呼める。

★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。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

P122

☑ 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) 良い例の提示 (謝る編) (10分)

○良い例を体験することで、敬語を使う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】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、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

～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。

2

P123

1 敬語の使い方が上手な人の謝る時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ときには、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つのポイントと敬語の使い方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呼める。

★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。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

☑ 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？

(ク) 良い例の提示 (怒りをコントロールする編) (10分)

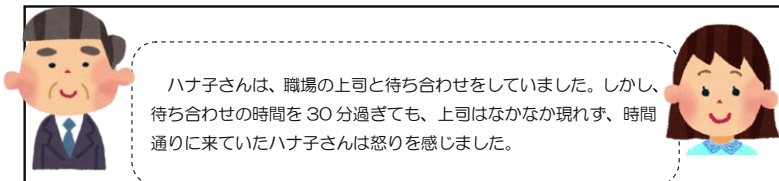
○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、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

～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 時だったかと思えますので、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。

2

P124

1 敬語の使い方が上手な人の怒りをコントロールする時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ときには、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演ずる。
- ② 利用者が上司を演ずる。
- ③ 実施者がハナ子さんと上司を演ずる。

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3つのポイントと敬語の使い方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する。

★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。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

☑ 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？

(ケ) 良い例の提示 (頼みごとをする編) (10分)

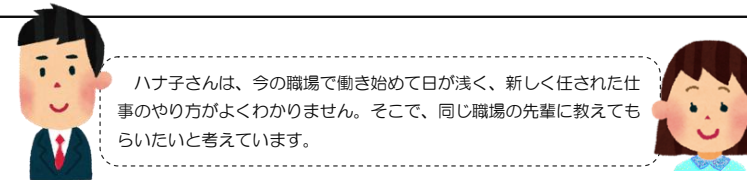
○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、先輩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

～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？

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？

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**教えてくださいませんか？

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？

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。

先輩：あ、そうですね。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**お願いいたします。

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

《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

2

1 敬語の使い方が上手な人の頼みごとをする時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ときには、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やる。
 - ②利用者が先輩をやる。
 - ③実施者がハナ子さんと先輩をやる。

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先輩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6つのポイントと敬語の使い方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する。
- ★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、先輩は、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。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をおこなきましょう。

P125

☑ 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、先輩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？

(コ) 良い例の提示 (頼まれごとを断る編) (10分)

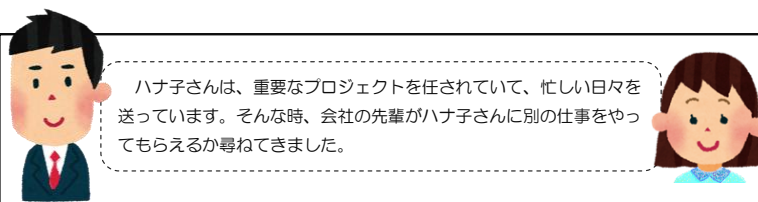
○良い例を体験することで、敬語を使うスキルの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、先輩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

～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いて、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こと返事するのではなく検討することと定める)

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

2

1 敬語の使い方が上手な人が頼まれごとを断る時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ときには、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 利用者が先輩をする。
- ③ 実施者がハナ子さんと先輩をする。

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先輩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3つのポイントと敬語の使い方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する。

★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、先輩は、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。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

P126

☑ 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、先輩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？

(サ) 良い例の提示 (日常的な会話をする編) (10分)

○良い例を体験することで、敬語を使う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】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、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 ~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

ハナ子さん：おはようございます。今日は暖かいですね。

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。

② 身近な話題を選ぶ

ハナ子さん：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ました。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

ハナ子さん：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、多くの人がお店に並んでいたの。

ハナ子さん：(上司の名前)さんが行かれた時も人が多かったのですね。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

ハナ子さん：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 P127

1 敬語の使い方が上手な人が日常的な会話をする時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ときには、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5つのポイントと敬語の使い方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呼める。

★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。

敬語の使い方においては、特別な言い方ができるように、敬語のポイントを確認して、反復練習をしておきましょう。

☑ 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？

(シ) 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ときは、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、利用者に役立つ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。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(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

2

◎ 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

(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

4

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

☑ 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?

1

次の中から練習したい場面を決めて、その項目に○を付けてください。実際に2人組でしてみましょう。

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。

2

こうするともっと良くなることを1つだけあげてみましょう。

★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、気づきを共有する。

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。】

★感想をよく聴き、必要に応じて、適宜アドバイスをする。

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。