

# 「就労セミナー」実施マニュアル

## 第3回「職場でのコミュニケーション」編

- 1 今回の所要時間（終了時間）の確認（ 分）
- 2 セミナーの目的・ルールの説明《別紙配布》（ 分）  
初回は特に趣旨・目的について丁寧に説明。ルールについても不明な点がないか、丁寧に進行する。
- 3 自己紹介・アイスブレイク（ 分）  
初回は特に緊張が強いと予想される。自己紹介については改めて支援者が見本的に行う事で、それに習ってもらうと時間進行管理も行い易くなる。  
アイスブレイクについては、初対面の方が多い場合は特に緊張緩和に有効な内容を行う。また初回で各々の関係も希薄な（支援者も含めて）場合もあるので、序盤から他者との関わりが多い内容は避け、徐々に他者と関われる内容を行う。
- 4 スタッフが悪い例のロールプレイをする（ 分）  
スタッフは事前に練習する必要がある。一言程度の会話なので、基本は覚えて演じる必要がある。
- 5 利用者から意見をだしていただく（ 分）  
参加者全員に意見をだしていただくのではなく、発表したい人に主にし  
ていただく。状況によっては全員に発表をして頂いても良い。
- 6 スタッフが正しい例のロールプレイをする（ 分）  
発表者の意見を取り入れながらロールプレイをする。
- 7 利用者にロールプレイを体験してもらう（ 分）  
無理矢理の参加にはならないように注意をする。基本的に全員が体験し

ていただく必要があるが、最低1人でも構わない。

【テーマに合わせて5～8を繰り返す】

- 8 利用者にロールプレイ後、良いところを発表してもらう（ 分）  
 他者のロールプレイをみた後は、必ず良かった点だけを発表していただく。体験者が良かった点を言われて自信に繋がるように支援者は盛り上げる。

- 9 アンケート記入（ 分）

- 10 閉会（ 分）

てきせつ はな かた  
適切な話し方

しえんしゃよう  
【支援者用】

職場では、仕事をするうえで、上司や同僚と話をすることがたくさんあります。  
人と話をするときに覚えておくべきマナーは、言葉遣いだけではなく、  
言葉以外の態度も非常に大切です。話し相手とどれくらい離れて向かい合うのか、  
表情、声の大きさ、距離の取り方なども大切なマナーです。

♪では一度、良くない例を見てみましょう♪

じつえん  
【実演】

わる れい  
【悪い例】

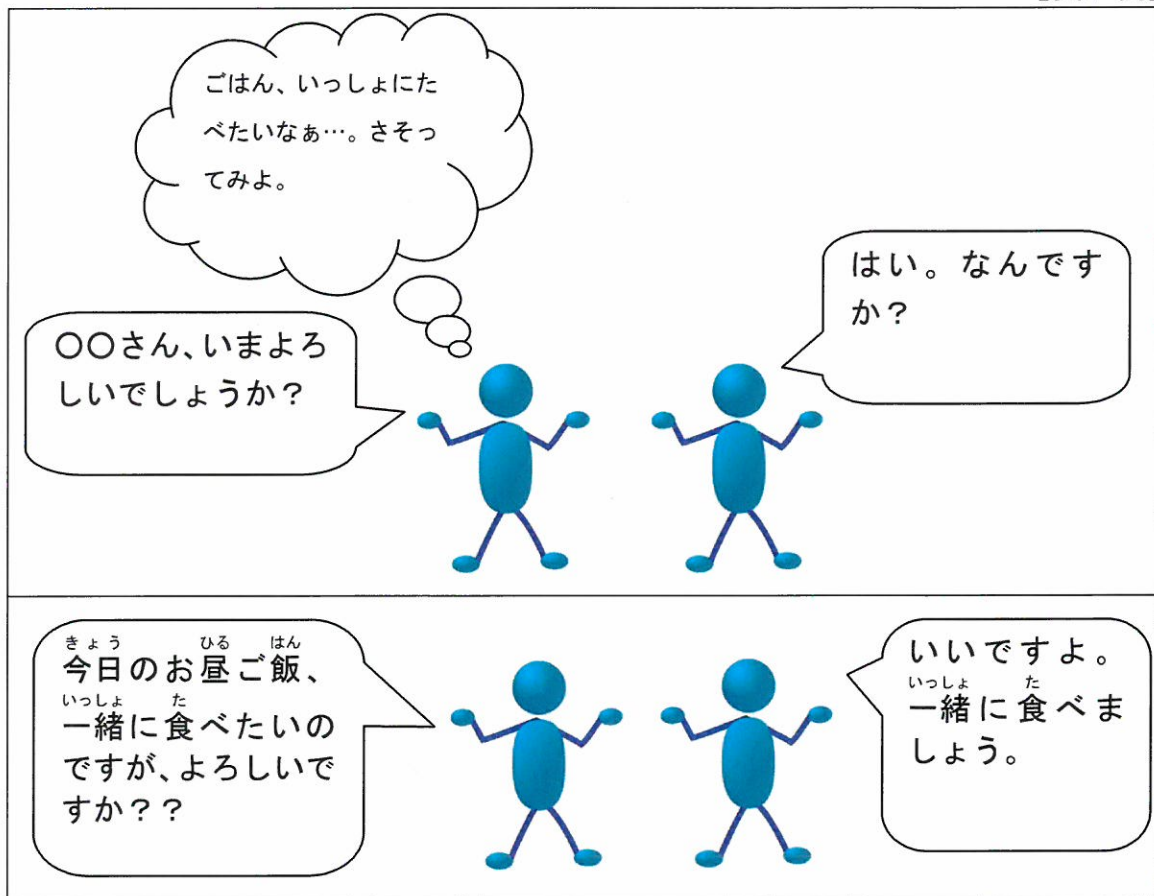


みな  
皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった”と思った点を、分かった方から手を挙げて  
発表して下さい。

かいぜんてん つ くわ じつえん  
【改善点を付け加えながら、実演】

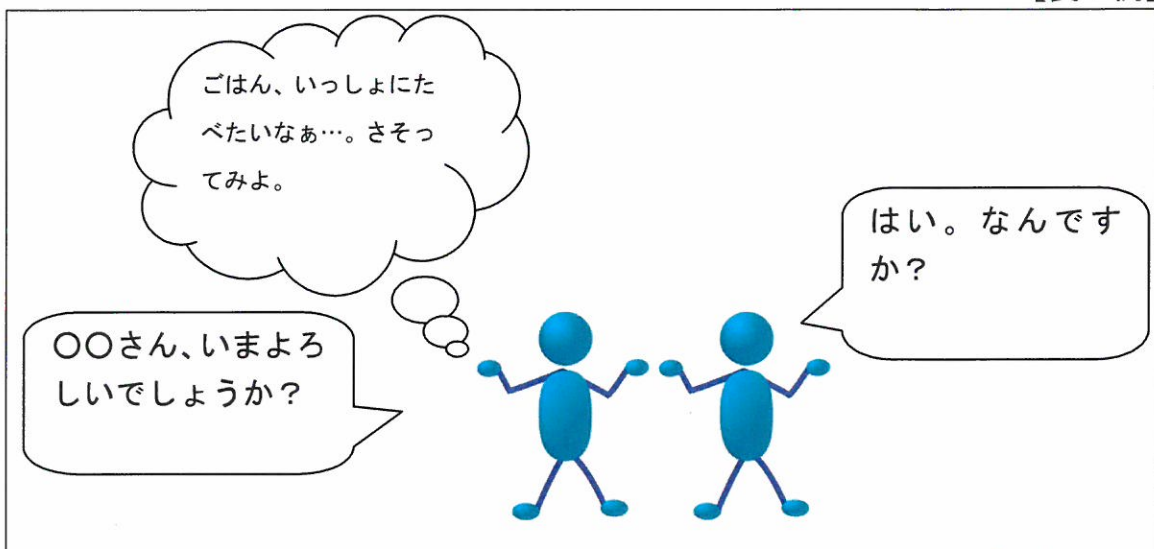
よ れい  
【良い例】

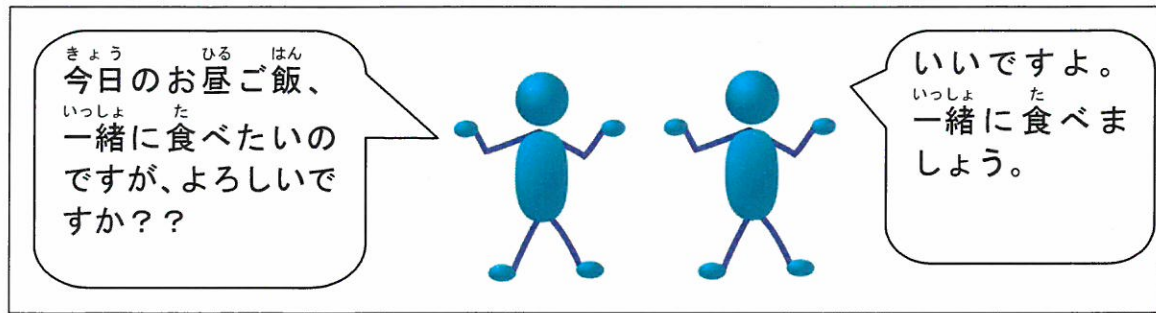


ではここで、<sup>みな</sup>皆さんにも<sup>じっさい</sup>実際に<sup>さんか</sup>参加していただきましょう。

【 ロールプレイ 】 \*<sup>きほん</sup>基本は<sup>ぜんいん</sup>全員だが、<sup>じょうきょう</sup>状況による

よ れい  
【良い例】





つか さま  
お疲れ様でした。

では、よ かん はっぴょう  
良かった点を発表してください。

### 【 はっぴょう 発表 】

ありがとうございました。

ことばづか いがい はな あいて はな む あ ひょうじょう こえ  
言葉遣い以外にも、話し相手とどれくらい離れて向かい合うのか、表情、声の  
おお きより と かた たいせつ きょうまな ため  
大きさ、距離の取り方なども大切なマナーですので今日学んだことをぜひ試してく  
ださいね。

つぎ でんごん う かた でんたつ しかた かんが  
次は、伝言の受け方・伝達の仕方について考えていきます。

## 伝言の受け方・伝達の仕方

皆さんは、伝言を受けた際に間違った情報を伝えられたらどんな気持ちになりますか？

今まで何度か伝言を頼まれたことがあると思いますが、伝える相手が電話や自分以外の方と喋られていて、待っている間に忘れてしまうことはありませんか？

口頭で伝言を受け、言われた内容を忘れてしまい、伝達の内容を正確に伝えられず

「全然、話の内容が違うじゃない！」と怒られた経験があるかも知れません。

では、どうすれば聞いた情報を間違わずに伝えることができるのでしょうか？

また、伝える際にも間違った情報を伝えないようにする方法があるのでしょうか？

では一度、実演をしてみましょう。

### 【 実演 】

#### 【悪い例】



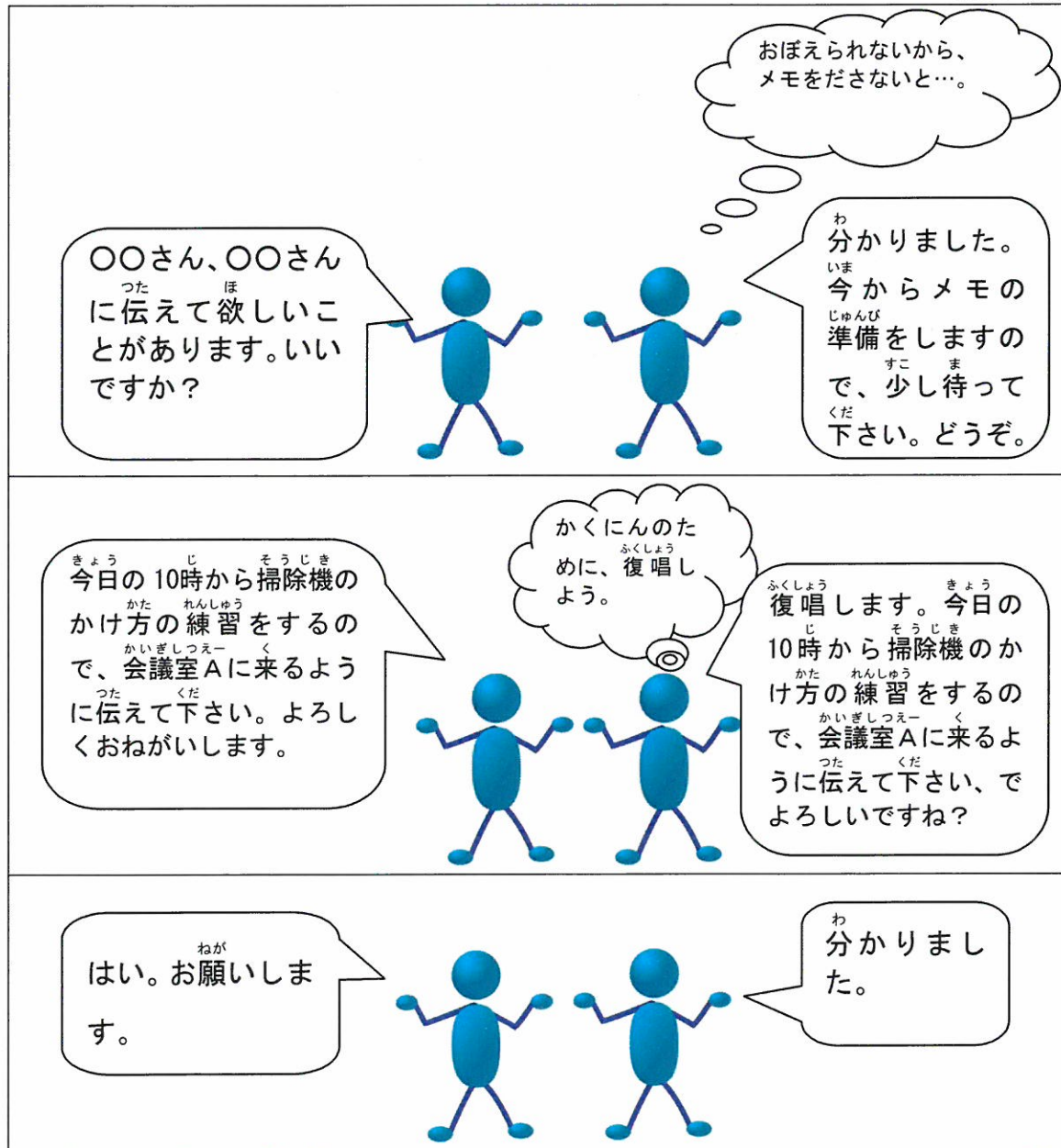


みな  
皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった” と思った点を、分かった方から手を挙げて  
発表して下さい。

【 改善点を付け加えながら、実演 】

【 良い例 】



ではここで、皆さんにも実際に参加していただきましょう。

【 ロールプレイ 】 \* 基本は全員だが、状況による

【よ れい良い例】

つか お疲れ様でした。  
では、よ良かった点を発表してください。

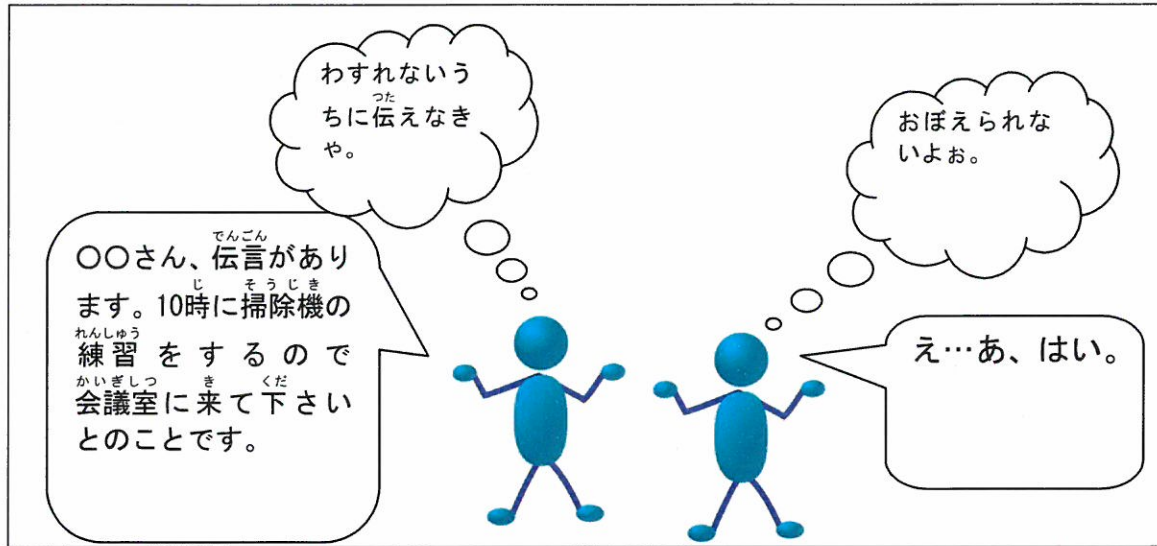
【はっぴよう発表】

では次は、つぎ伝達の仕方についてです。



でんたつ しかた  
伝達の仕方

わる れい  
【悪い例】

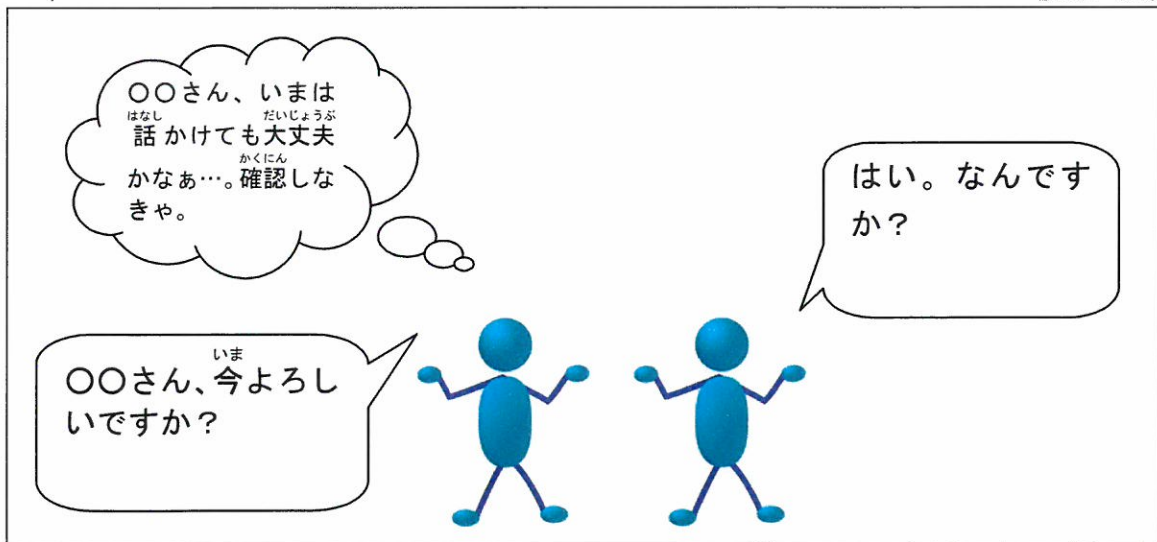


みな  
皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった”と思った点を、分かった方から手を挙げて発表して下さい。

かいぜんてん つ くわ じつえん  
【改善点を付け加えながら、実演】

よ れい  
【良い例】

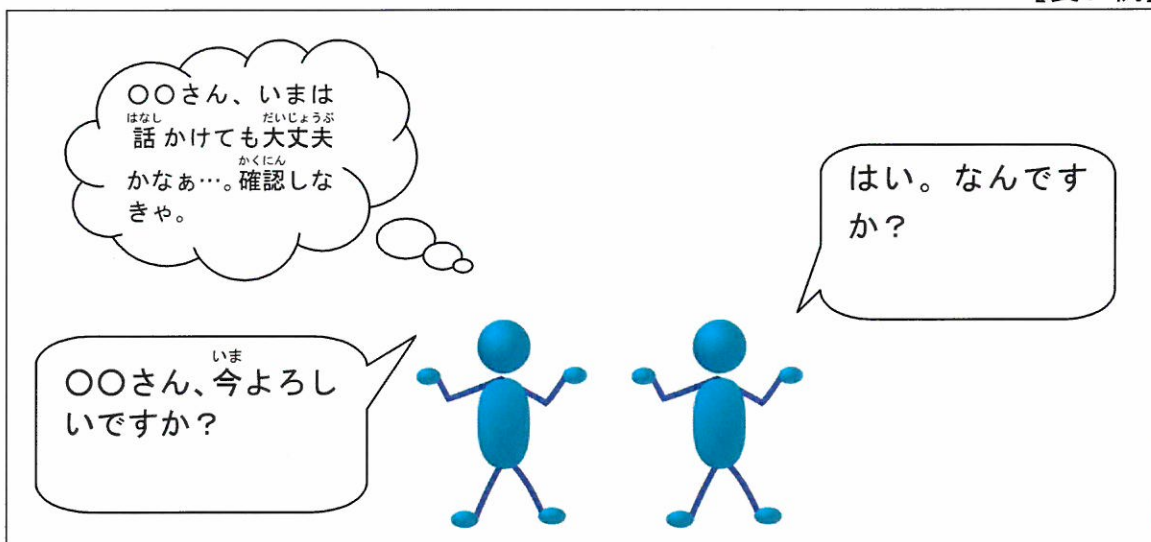




ではここで、みなさんにも参加していただきましょう。

【 ロールプレイ 】 \*基本は全員だが、状況による

よ れい  
【良い例】





ありがとうございました。  
では、良かった点を発表してください。

### 【 はっぴょう 発表 】

きょうまな 今日学んだことは、いまからできることだと思ひます。  
まな 学んだことをさんこうに、あいてのかたにいやきも嫌な気持ちにさせないように、まいにちたの  
す 過ごせるようにしていきましょう。

では、アンケートのきにゅうねが記入をお願いします。

### 【 きにゅう アンケート記入 】

つかさま  
お疲れ様でした。



てきせつ はな かた  
適切な話し方

りようしゃよう  
【利用者用】

職場では、仕事をするうえで、上司や同僚と話をすることがたくさんあります。  
人と話をするときに覚えておくべきマナーは、言葉遣いだけではなく、  
言葉以外の態度も非常に大切です。話し相手とどれくらい離れて向かい合うのか、  
表情、声の大きさ、距離の取り方なども大切なマナーです。

♪では一度、良くない例を見てみましょう♪

じつえん  
【実演】

わる れい  
【悪い例】



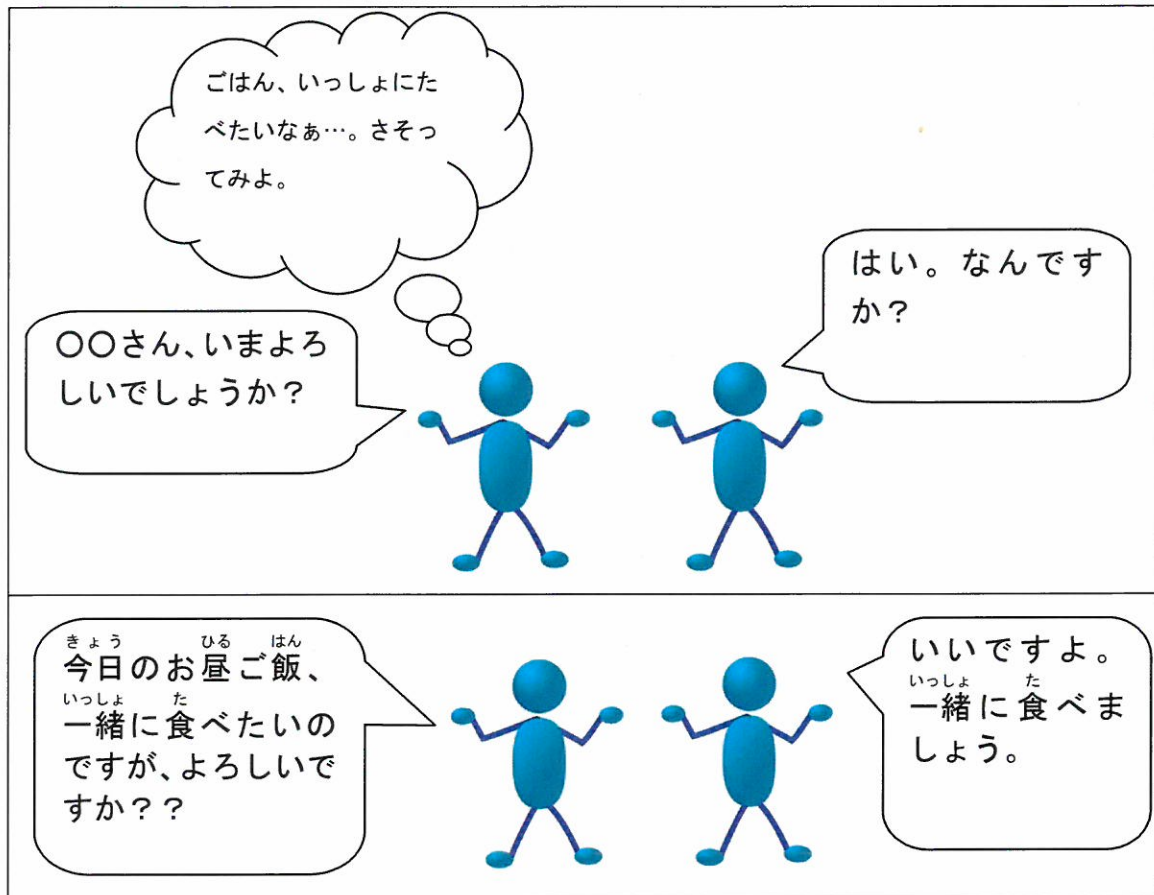
みな  
皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった”と思った点を、分かった方から手を挙げて  
発表して下さい。

メモ欄

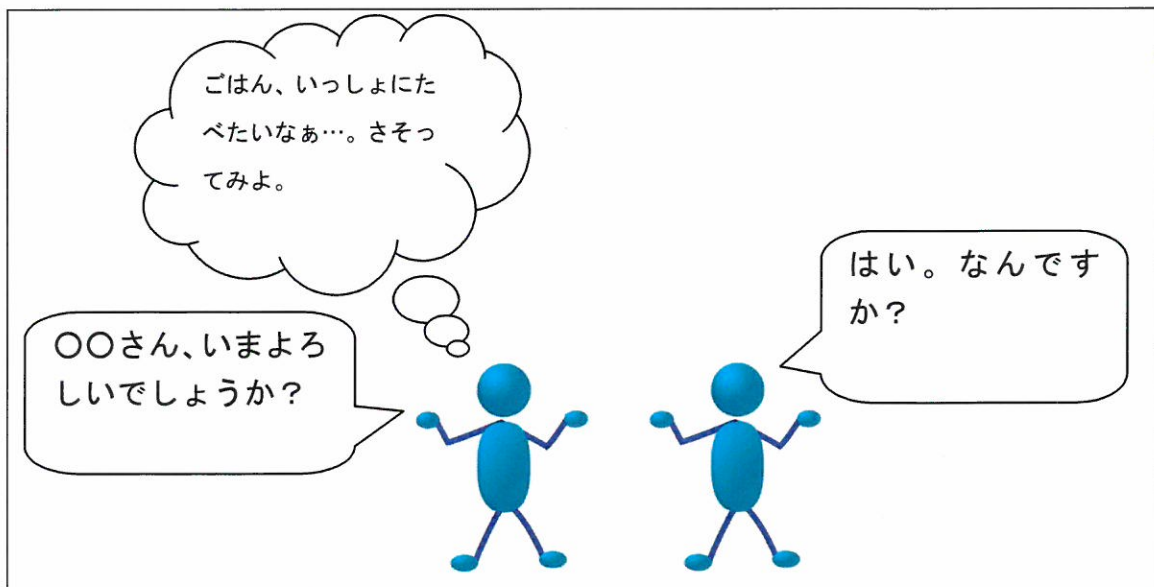
[ ]

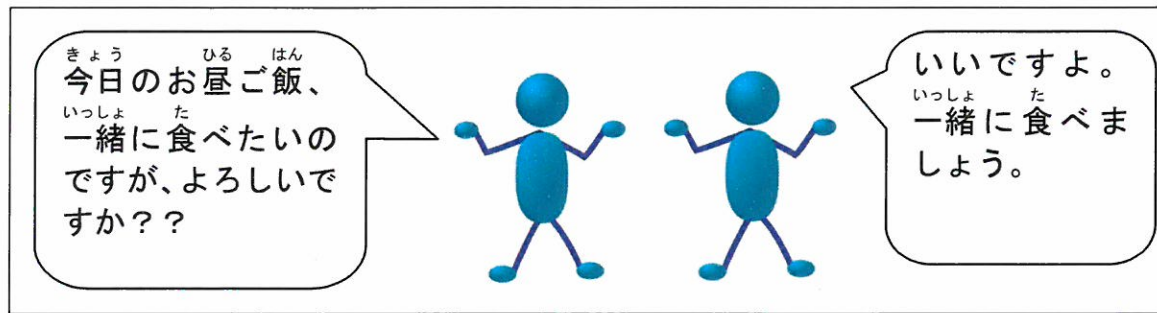




ではここで、<sup>みな</sup>皆さんにも<sup>じっさい</sup>実際に<sup>さんか</sup>参加していただきましょう。

【 <sup>たいけん</sup>体験してみよう♪ 】 <sup>かぎ</sup>できる限りみんなやってみてね!!





つか さま  
お疲れ様でした。

では、良かった点を発表してください。

【 はっぴょう 発表をしてください 】

ありがとうございました。

ことばづか いがい はな あいて はな む あ ひょうじょう こえ  
言葉遣い以外にも、話し相手とどれくらい離れて向かい合うのか、表情、声の  
おお きょり と かた たいせつ きょうまな ため  
大きさ、距離の取り方なども大切なマナーですので今日学んだことをぜひ試してく  
ださいね。

つぎ でんごん う かた でんたつ しかた かんが  
次は、伝言の受け方・伝達の仕方について考えていきます。

## 伝言の受け方・伝達の仕方

皆さんは、伝言を受けた際に間違っさた情 報じょうほうを伝えられたらどんな気持ちになりますか？

今まで何度か伝言を頼たのまれたことがあると思いますが、伝える相手あいてが電話や自分以外の方と喋しゃべられていて、待まちっている間に忘わすれてしまうことはありませんか？

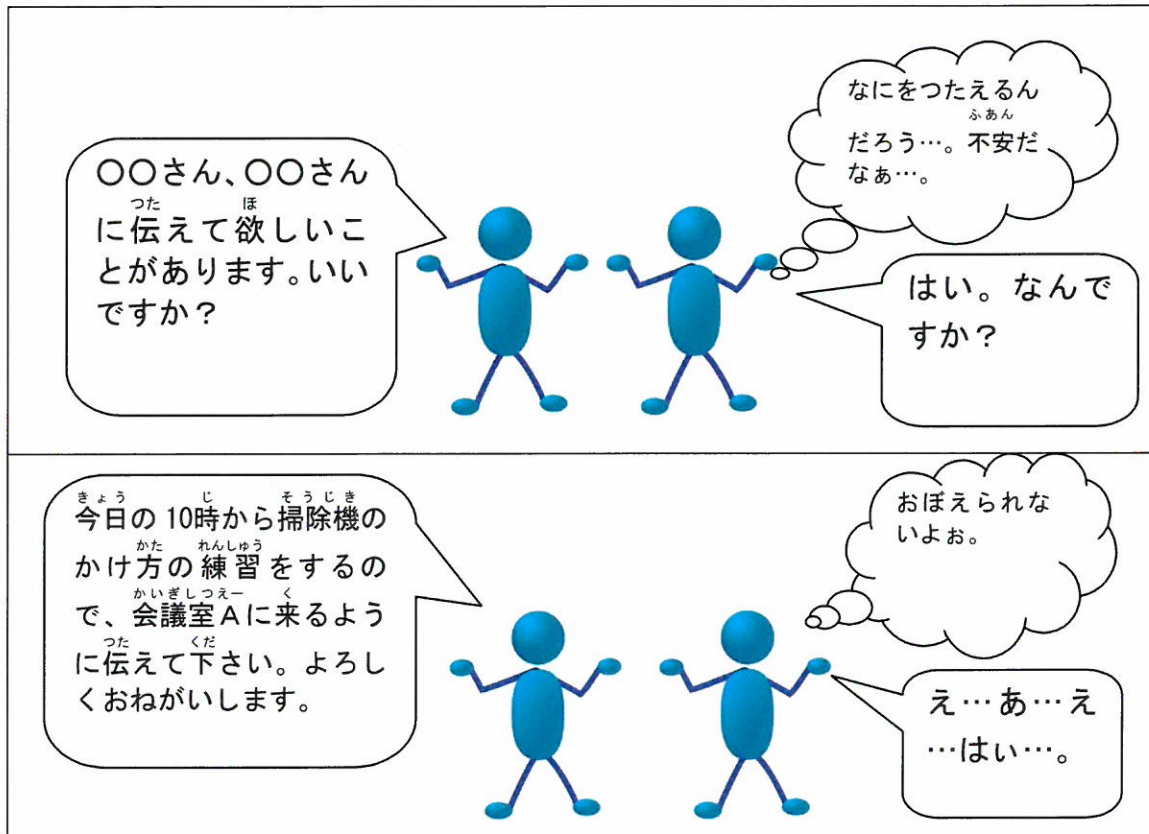
口頭で伝言を受け、言いわれた内容を忘わすれてしまい、伝達の内容を正確に伝えられず「全然、話の内容が違ちがうじゃない！」と怒おこられた経験があるかも知れません。

では、どうすれば聞きいた情 報じょうほうを間違まちがわずに伝えることができるのでしょうか？  
また、伝える際にも間違まちがった情 報じょうほうを伝つたえないようにする方法があるのでしょうか？

では一度、実演をみてみましょう。

### 【 実演 】

### 【悪い例】



皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった”と思おもった点てんを、分わかった方かたから手てを挙あげて発表はっぴょうして下さいね。

メモ欄



ではここで、みなさんにも実際に参加してくださいね。

【体験してみよう♪】 できる限りみんなやってみてね!!



【よ れい良い例】

ありがとうございました。

つか さま  
お疲れ様でした。

よ てん はっぴよう  
では、良かった点を発表してください。

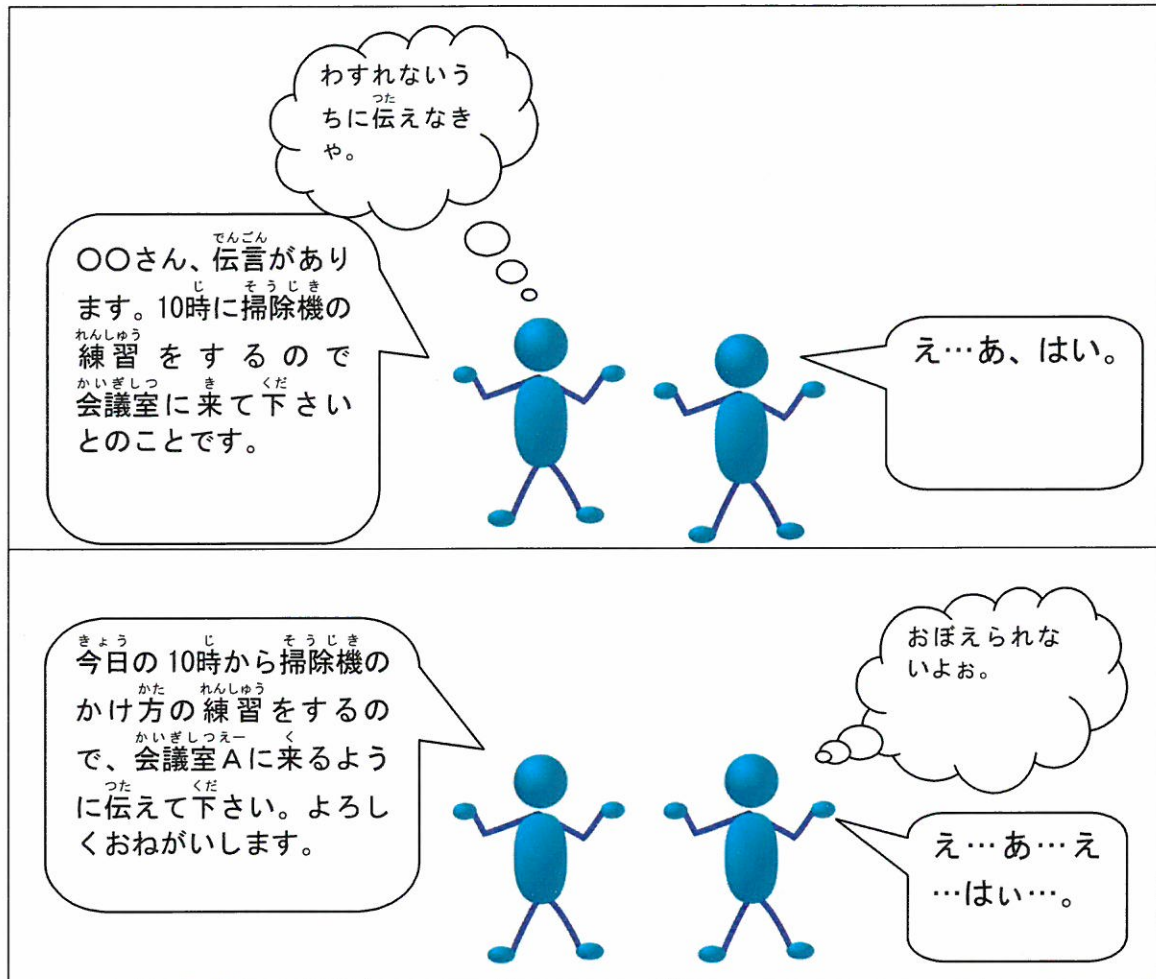
【はっぴよう発表をしてください】

つぎ でんたつ しかた  
では次は、伝達の仕方についてです。



でんたつ しかた  
伝達の仕方

わる れい  
【悪い例】



らん  
メモ欄

[ ]

みな  
皆さん、いかがでしたか？

ではここで、“こうした方が良かった”と思った点を、分かった方から手を挙げて  
はっぴょう くだ  
発表して下さい。



ではここで、みな 皆 さん にも じっさい 実 際 に さんか 参 加 し て く だ さ い ね。

【 たいけん 体 験 し て み よ う ♪ 】 かぎ できる 限 り み ん な や っ て み て ね !!



ありがとうございました。

では、良かった点を発表してください。

【 発表してくださいね♪ 】

今日学んだことは、今からできることだと思います。

学んだことを参考にして、相手の方に嫌な気持ちにさせないように、毎日が楽しく過ごせるようにしていきましょう。

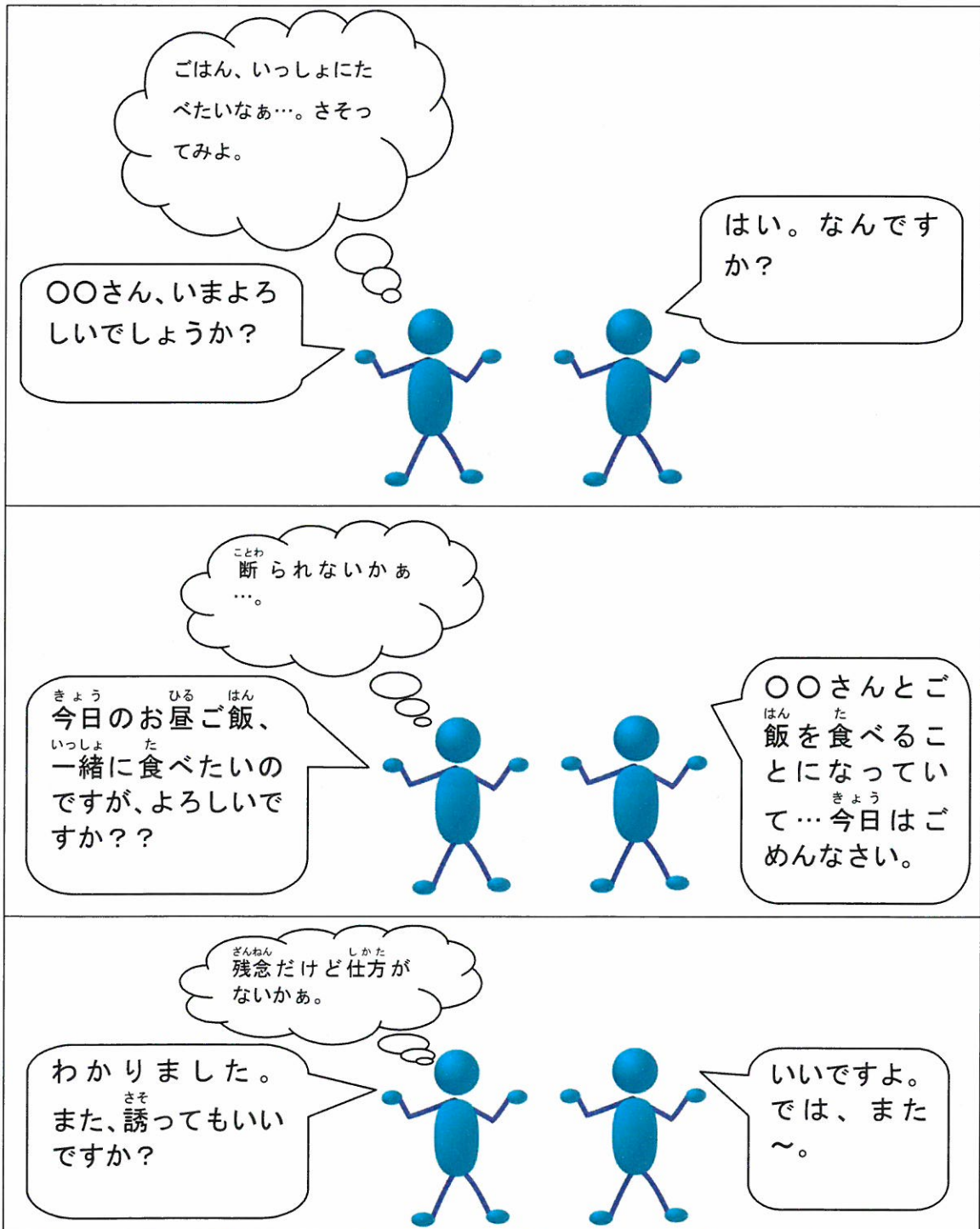
では、アンケートの記入をお願いします。  
お疲れ様でした。



てきせつ はな かた  
適切な話し方

ことわ たいおうほうほう  
【断られたときの対応方法】

いっしょ た ことわ ばあい  
一緒に食べたいけど断られた場合





はな ことわ ばあい  
話しかけようとしたけど断られた場合

