

# 感じの良い伝え方

## コミュニケーション講座



# 目次

- コミュニケーションとは P.3
- 伝える姿勢と聴く姿勢 P.4
- 正確に伝える P.6
- 気持ちをつたえる P.9
- 相手の立場で考えてみよう P.13

「恥ずかしい」「分からない」のは  
みんな同じです。一緒に協力しながら  
セミナーを進めましょう。



# コミュニケーションとは？①

コミュニケーションは、必ず  
「発信者」と「受信者」がいて成り立つ

( 発信者 )



自分が持っている自分なりの  
「枠組み」の影響のもとに  
その人なりに伝えようとする

( 受信者 )



自分が持っている自分なりの  
「枠組み」の影響のもとに  
その人なりの受け取り方をする



思いがけないミス・コミュニケーションや誤解が生まれる  
伝えたことは受け取り方によって変わる

# コミュニケーションとは？②

伝えたことは、受け取り方によって変わる

「おいしそうなケーキがあります」

「夏といえばこれだよね」

# 伝える姿勢と聴く姿勢①

コミュニケーションはキャッチボール！

相手が  
キャッチしてくれること  
を期待するのではなく、  
相手に届くように  
ボールを投げる。



相手に  
上手に投げてもらおう  
と思うのではなく、  
自らキャッチできる  
ようにする。

# 伝える姿勢と聴く姿勢②

## 「伝える姿勢」の準備

- 視線
- 表情
- 声の大きさ・トーン・スピード
- ジェスチャー

言葉以外からいろんな情報が伝わります

## 「聴く姿勢」の準備

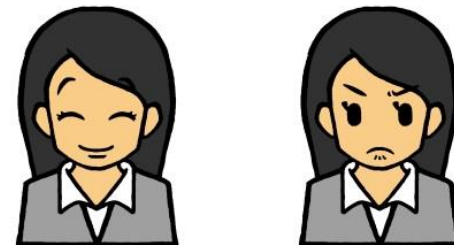
- 視線
- 表情
- うなづき
- あいづち・返事

話し手に安心感を与えます

## 《共感のフレーズ》

- 「そうなんですね」「なるほど」
- オウム返し（相手の言葉を繰り返す）

どちらの人に話したい？



# 正確に伝える

## ワーク1：伝えたイラストを描いてみよう

○わたしが簡単なイラストを伝えますので描いてみてください。

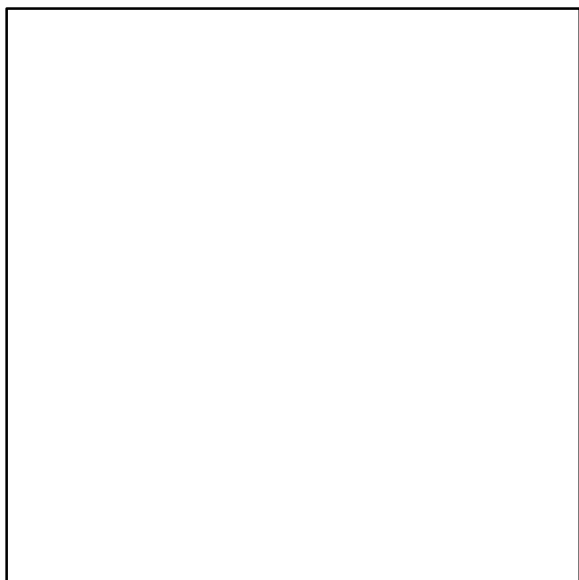
★同じイラストを2回伝えます

★イメージしながらイラストを描いてみてください。

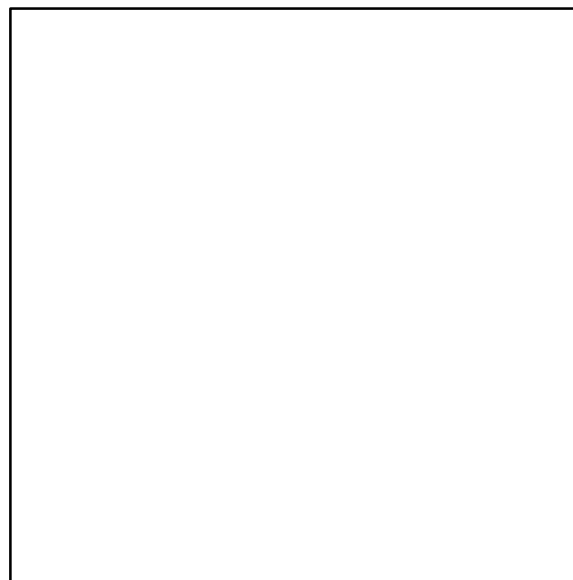
# 正確に伝える

イラストを描いてみよう！

1回目



2回目





# 気持ちを伝える①

## ワーク2:こんな時どう伝える？

- ① 普段のあなたなら、どんなリアクションを取りますか？
- ② どんなリアクションをすれば、より良い状況になりますか？

### 【CASE1】

仕事で、特に一生懸命やったわけではなく、何気なくやったことを、同僚に「すごいね！」としきりに褒められた。

①

②

# 気持ちを伝える①

## 【CASE2】

仲の良い友人と楽しく話していたら、あまり親しくない知人が会話に割って入ってきた。

①

②

## 【CASE3】

映画を見る約束をしていた友人が、何の連絡もなく待ち合わせに遅れ、映画が始まる3分前にようやく来た。

①

②

# 気持ちを伝える② ポイント

## あなたはどのタイプに近い？

### 【CASE1】

仕事で、特に一生懸命やったわけではなく、何気なくやったことを、同僚に「すごいね！」としきりに褒められた。

- a. 「・・・」 （なんとリアクションしていいか分からない)
- b. 「いやいや、全然大したことじゃないから・・・」
- c. 「ありがとう。そんなに褒められると照れくさいね。」

### 【CASE2】

仲の良い友人と楽しく話していたら、あまり親しくない知人が会話に割って入ってきた。

- a. 「・・・」 （とりあえず口を挟まず流れに任せる)
- b. 「そうなんですね」 （そっけなく返して友人との会話に戻る)
- c. 「今映画の話をしてたんです。〇〇さんも映画好きなんですか？」

# 気持ちを伝える② ポイント

## 【CASE3】

映画を見る約束をしていた友人が、何の連絡もなく待ち合わせに遅れ、映画が始まる3分前によく来た。

- a. 「・・・」（何となく気まずいので遅刻したことに触れない）
- b. 「なんで連絡もしないの！？ずっと待ってたのに！！」
- c. 「何かあったのかって心配したよ～。間に合ってよかった～。」

あなたはどのリアクションを“**される**”とうれしいですか？

自分の気持ちを伝えつつ、相手の気持ちにも気を配りましょう。

# 依頼する①

## ワーク3：忙しい同僚に依頼をする

あなたは明日9時に行われる全社会議の資料作りに追われています。

ようやく資料作成が終わりましたが、資料を大量にコピーしなければなりません。

あなたは部長に依頼された、今日中に仕上げなければならない急ぎの仕事を抱えているので、とても一人ではできそうにありません。

誰かに手伝ってほしいのですが、ほかの同僚もみんな忙しそうです。



# 依頼する①

あなたならどのように依頼しますか？

第一声

依頼内容

他に伝えたいこと

# 依頼する② ポイント

## 第一声は「クッション言葉」が便利

「恐れ入りますが」  
「お手数ですが」  
「申し訳ございませんが」

「あいにくですが」  
「恐縮ですが」  
「差し支えなければ」 ……など

## 依頼内容は「5W3H」を活用して正確に、具体的に伝える

What 何を  
Who 誰が  
When いつ (いつまでに)  
Where どこで  
Why なぜ、どうして

How どのように  
How much いくらで (費用)  
How many どのくらい (量)

# 相手の立場で考えてみよう

例) 仕事を手伝ってもらいたい時

①自分の事情を理解してもらう

例：部長から頼まれた急ぎの仕事があって、どうしても手が回らないんだ

②自分なりに譲歩した提案をする

例：今度あなたの仕事を手伝うよ  
30分だけでいいから協力して

③相手に考える余地を与える

例：他の人にも声掛けして回るから考えておいて  
手伝えそうになったら声かけて

④断られることもある（ネガティブにとらえず、相手の事情を受け入れる）

例：忙しいのに話を聞いてくれてありがとう  
他の人にも頼んでみるから気にしないで



感じよく伝えるには、テクニックだけでなく  
**誠実に心を込めて伝える**ことが大切です。