コミュニケーション

言葉の意図を考える

【目的】

- ☑ 言葉の意図を考えるヒントを学ぶ
- ☑ 実践力をつける

主なワークの種類

個人ワーク　グループワーク　ロープレ

受講日：

氏　名：

COPYRIGHT © LITALICO Inc. ALL RIGHTS RESERVED.
LITALICO 仕事ナビ事業所運営サポートパックをご契約の事業所以外での使用や転載、改変を禁止します。

言葉の意図を考える

コミュニケーションプログラムの決まり

良いコミュニケーションをとる方法と、プログラムの参加の決まりを確認しましょう。

良いコミュニケーションをとる方法

① 視線を合わせる
② 身ぶり手ぶりを使って表現する
③ 身を乗り出して話をする
④ はっきりと大きな声で伝える
⑤ 話題に合わせた表情で話す
⑥ 適切な内容の話をする

プログラムの参加の決まり

① 見学はいつでもできます
② 嫌なときや意見が浮かばなかったときはパスできます
③ 人の良いところをほめましょう
④ 良い練習ができるように他の人を助けましょう
⑤ 質問はいつでもできます
⑥ お手洗いは一言断ってから行きましょう

訓練用途以外での使用・転用不可

見てみよう

まずは、佐藤さんが上司からミスを指摘された場面を見てみましょう。

【状況設定】

課長は、佐藤さんが作成した書類に

ミスがあることを発見しました。

訓練用途以外での使用・転用不可

1 言葉の意図を考えることが大切な理由

会話する中で、お互いに戸惑いを感じることが時としてあります。

例えば、P2 で見た例の場合、課長からすると

「佐藤さんは話の分からない人だな」

「一体なにを考えているんだろう」という気持ちになる可能性があります。

また、言葉の意図を全く考えずに返答した佐藤さんにとっては

「どうして気まずくなってしまったんだろう」など

疑問に感じてしまうこともあります。

お互いに大きな誤解やすれ違いが生じないようにするためには、

言葉の意図を考えること・考えようとする姿勢が大切です。

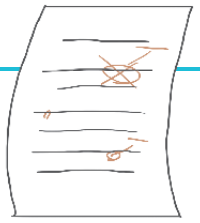
課長…もしかして怒ってる？
何でだろう？

2 言葉の意図を考えるヒント

言葉の意図を考えるには、次の 2 つをヒントにすると考えやすくなります。

ヒント 1．話の内容

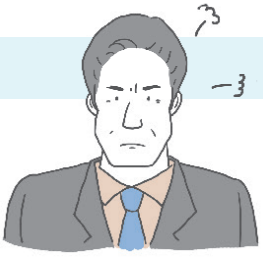
相手が話した内容は何だったのかを把握しましょう。



課長：「佐藤さん、書類のここの部分にミスがあったんだけど…」

→ **私が作った書類にミスがあったんだな。**

ヒント 2．相手の表情、声のトーン



相手の気持ちを読み取るヒントは、

相手の表情や声のトーンに表れることが多くあります。

課長：怒った顔と低い声で「佐藤さん、書類のここの部分にミスがあったんだけど…」

→ **課長は怒っているんだな。**

ヒント 1. 話の内容：私が作った書類にミスがあったんだな。

ヒント 2. 相手の表情、声のトーン：課長は怒っているんだな。

→ **もしかすると、私が作った書類にミスがあって、**

課長は怒っているのかも。すぐに書類を修正しよう。

訓練用途以外での使用・転用不可

グループワーク

次の会話のやりとりを見て、言葉の意図を考えてみましょう。

【状況設定】

本日は 13 時からチーム全員参加の会議がありますが、
同僚の高橋さんが、朝から体調が悪いようで顔色がよくありません。
あなたは高橋さんに「今、話しかけてもよろしいでしょうか？」
と声をかけられたところです。

相手役

○○さん、私体調が悪くて、
今日の13時からの会議に
集中できないかもしれません。

あなた

それよりも、
私は久しぶりの会議で少し緊張しています！

相手役

えっ？

あなた

えっ？

ヒントを参考にして、言葉の意図を考えてみましょう。

ヒント１．話の内容

体調が悪くて会議に集中できないかもしれない

ヒント２．相手の表情、声のトーン

表情は申し訳なさそう、不安そう、辛そう

声は低くて小さめ

高橋さんはどんな気持ちであなたに話しかけたと思いますか

訓練用途以外での使用・転用不可

個人ワーク

同じ場面で、言葉の意図を考えた上で、あなたならどう答えるか空欄に記入しましょう。

【状況設定】

本日は 13 時からチーム全員参加の会議がありますが、
同僚の高橋さんが、朝から体調が悪いようで顔色がよくありません。
あなたは高橋さんに「今、話しかけてもよろしいでしょうか？」
と声をかけられたところです。

相手役

○○さん、私体調が悪くて、
今日の13時からの会議に
集中できないかもしれません。

こちらに記入しましょう

あなた

ロープレ

個人ワークで考えた文章を使って、練習してみましょう。

おわりに

相手の言葉の意図や気持ちを完璧に理解することは難しいことです。
本日のプログラムで一番大切なのは、言葉の意図を考えようとする姿勢です。
もし、「言葉の意図を上手く考えられなかったかもしれない」
ということがあっても、本日のプログラムを思い出すことで、
次回また気を付けることができ、コミュニケーション上で生じる
誤解を防ぐことに繋がります。

本日の学び・気づき・明日から実践できそうなこと

訓練用途以外での使用・転用不可