

# 暗黙知の見える化ワーク 教材集

- 1 オリエンテーション
- 2 第1回 コミュニケーションとは
- 3 第2回 言葉以外のメッセージを読もう
- 4 第3回 コミュニケーションと表情
- 5 第4回 話しかけるタイミングを読む
- 6 全4回のまとめ

## 暗黙知の見える化ワークのご案内

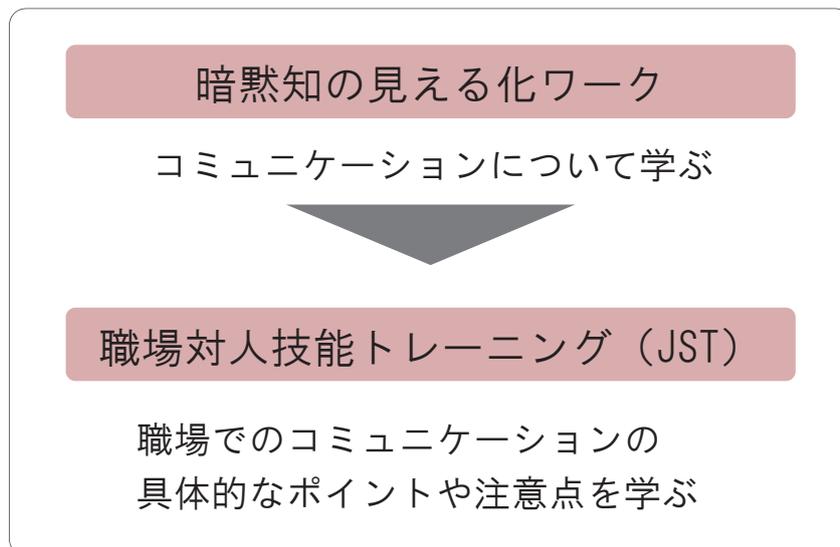
### 暗黙知の見える化ワークとは

職場では社員や顧客など、様々な人とコミュニケーションをとることになります。

職場でのコミュニケーションをどのように行うのかについて、具体的なポイントや注意点等を「職場対人技能トレーニング(JST)」で学びます。

暗黙知の見える化ワークでは、JSTを実施する前に「そもそもコミュニケーションとは何か」や「コミュニケーションで大事なこと」について学びます。

JSTを行う前にコミュニケーションについて理解を深めることで、JSTでの学びをより深めることを目的としています。



### 暗黙知とは

職場でのコミュニケーションは「あいさつ」や「報告・連絡・相談」等のように目的や方法がはっきりわかるものがあります。

これらは「なぜ行うのか」「どのように行うのか」等の情報があり、マニュアル等参考になるものも多くあります。

一方、コミュニケーションには「表情」や「身振り(ジェスチャー)」等の要素もあります。これらについては漠然とした表現が多く、視覚化・マニュアル化されている情報はあまりありません。

このように、視覚化・マニュアル化されていない表情や身振り、声のトーンなどの言葉に表れない部分のことを、ここでは「暗黙知」と呼びます。

## 暗黙知の見える化ワークの流れ（全4回）

### 【第1回】コミュニケーションとは？

そもそもコミュニケーションとは何でしょうか？  
コミュニケーションの基本ポイントと特徴を学びます。

### 【第2回】言葉以外のメッセージを読もう

コミュニケーションは「会話」だけではありません。  
言葉に表れない部分＝非言語も大切なポイントです。

### 【第3回】コミュニケーションと表情

表情は相手の感情を表す代表的なものです。  
相手の表情の意味や読む時のポイントを学びます。

### 【第4回】話しかけるタイミングを読む

相手に話しかけるタイミングを考える時、相手を見て、  
どんな状況なのかを知ることが、よい手がかりになる  
ことがあります。

職場対人技能トレーニング（JST）

# JSTについて

## JSTとは

- JST  
Job related Skills Training 職場における対人技能トレーニング
- 働きやすい職場は、上司や同僚とのコミュニケーションが大事な要素のひとつとなる
- WSSPでJSTを行う目的  
上司や同僚に対して、自分の気持ちや考えをうまく伝えられるようになること

## 自分の気持ちや考えをうまく伝えるために必要なこと

多くの職場で求められるスキル（あいさつや質問等）について、

- ①なぜそのスキルが必要かを学ぶ
- ②そのスキルがどのくらい身についているか考える
- ③そのスキルについて、具体的にどのように行動したいか目標を決める
- ④目標に関する場面を想定して、スキルを練習する

## スキルの練習とロールプレイ

- ロールプレイ  
＝特定の状況の中で人がどう感じ、どう行動するかを想像しながら、登場人物の役割を演じること
- JSTではロールプレイを使って、スキルを練習する
- ロールプレイとはどのようなものか、スタッフの実演を見てみましょう

### 【テーマ】

報告する

### 【登場人物】

報告する人・・・（ロールプレイをするスタッフの名前）

報告を受ける課長・・・（ロールプレイをするスタッフの名前）

### 【場面設定】

- ・（スタッフ名）は上司の（スタッフ名）から書類作成を頼まれていた。
- ・頼まれた仕事が終わったので、（スタッフ名）が（スタッフ名）に報告する場面。

暗黙知の見える化ワーク

# 第1回 コミュニケーションとは

## 目次

- 1 ねらい
- 2 コミュニケーションとは？
- 3 コミュニケーションの基本ポイント
- 4 演習  
【コミュニケーションのプロセスを体験してみよう】
- 5 まとめ

# 1 ねらい

「コミュニケーション」について学ぶ

職場では誰かと協力して仕事をします。

誰かと協力するとき、必ず相手との「やり取り」が生まれます。

相手との「やり取り」のことをコミュニケーションと言います。

コミュニケーションの基本ポイントを知ることが  
このワークのねらいです。

# 2 コミュニケーションとは？

コミュニケーション＝「会話」「話し言葉」とは限らない

特定の相手にメッセージを伝えたり、  
相手が伝えてきたメッセージを受け取ったりして  
お互いがメッセージを「伝え合う」やりとりのこと

### 3 コミュニケーションの基本ポイント

#### 4つの基本ポイント

- ① 7つの要素で成り立っている
- ② 意識して行うもの、無意識のうちに行っているものがある
- ③ 話題は常に変わっていく
- ④ その状況や相手によって変える

#### 4つの基本ポイント

##### ① 7つの要素で成り立っている

コミュニケーションのプロセス図を見てください。

コミュニケーションには以下の7つの要素があります。

- |          |             |       |
|----------|-------------|-------|
| 1. 送り手   | 2. 受け手      |       |
| 3. 受信    | 4. 判断       | 5. 送信 |
| 6. メッセージ | 7. 非言語メッセージ |       |

## ②意識して行うもの、無意識のうちに行っているものがある

### 意識して行うもの

---

- ・ 発言（話し言葉）

### 無意識のうちに行っているもの

---

- ・ 声の大きさ
- ・ 声のトーン
- ・ 表情
- ・ 身振り（ジェスチャー）
- ・ 姿勢
- ・ 視線
- ・ 相手との距離                      など



【注】 これらを意識して行う時もあります

## ③話題は常に変わっていく

- ・ コミュニケーションでは、話している内容が常に変わります。
- ・ 少しずつ話題が変わることもありますし、「そういえば…」 「ところで…」 というセリフとともに急に変わる場合もあります。

#### ④その状況や相手によって変える

- ・ 私たちは、話している相手によって話す内容やことば遣いを変えることがよくあります。
- ・ 話をしている場所によっても、話す内容や伝え方が変わるときがあります。

## 4 演習

### 【コミュニケーションのプロセスを体験してみよう】

#### 【目的】

- ・ 先ほど学んだコミュニケーションのプロセスを体験してみて、コミュニケーションがうまくいくとき、うまくいかないときの違いを感じてみましょう。
- ・ 基本のプロセスを知って、うまくいくとき、うまくいかないときの違いがわかるとコミュニケーションがうまくいかないときに原因を考える参考になります。

※赤文字はスタッフ用の注意書きです。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

## 【準備】

- ①受講者同士で2人1組のペアになります。  
人数が足りない場合はスタッフと組みましょう。
- ②送り手役と受け手役を決めます。

## 【演習1】：話し言葉だけの伝達

- ①送り手役の方は問題シートを見てください。 支援者は送り手役に、問題シート[演習1(1回目)]を、受け手役に記入用紙[演習1(1回目)]を渡す。  
受け手役の方は問題シートを見ないでください。
  - ②送り手役の方は、受け手役の方に背を向けてください。
  - ③送り手役の方は問題シートに載っているものについて話し言葉(音声)だけを使ってペアの方にできるだけ正確に伝えることにチャレンジしてみましょう。
  - ④受け手役の方は、聞いたことを記入用紙に書きましょう。
  - ⑤受け手役の方は記入途中の用紙を、送り手役の方に見せないようにしましょう。
- ※その後は役割を交代してもう一度行います。 支援者は送り手役に、問題シート[演習1(2回目)]を、受け手役に記入用紙[演習1(2回目)]を渡す。

## 【演習2】：話し言葉とジェスチャーによる伝達 支援者は送り手役に、問題シート[演習2(1回目)]を、受け手役に記入用紙[演習2(1回目)]を渡す。

- ①送り手役の方は問題シートに載っているものについて、話し言葉(音声)とジェスチャーを使ってペアの方にできるだけ正確に伝えることにチャレンジしてみましょう(3分間)。
- ※その他の演習の進め方は【演習1】と同じです。
- ※その後は役割を交代してもう一度行います。 支援者は送り手役に、問題シート[演習2(2回目)]を、受け手役に記入用紙[演習2(2回目)]を渡す。

## 【演習の進め方について】

- ・演習中は、受け手役と送り手役で会話や質問をすることができます。
- ・演習中は座ったままでも、立って行ってもどちらでもよいです。

## 【お願い】

- ・このワークはコミュニケーションのプロセスを体験することが目的ですので、うまく伝わらなくても心配しないでください。
- ・緊張が強くなったり、体調が悪くなった場合などは、遠慮なくスタッフまで伝えてください。

## 【演習の振り返り】

振り返りシートを使って振り返ります。

コミュニケーションのプロセス図を見ながら、

1. 演習中の7つの要素がどんな内容だったのか
2. 自分の伝え方や受け取り方はどうだったのか
3. 相手の伝え方をどう感じたのか

などについて振り返って記入しましょう。

## 5 まとめ

### コミュニケーションの基本ポイント

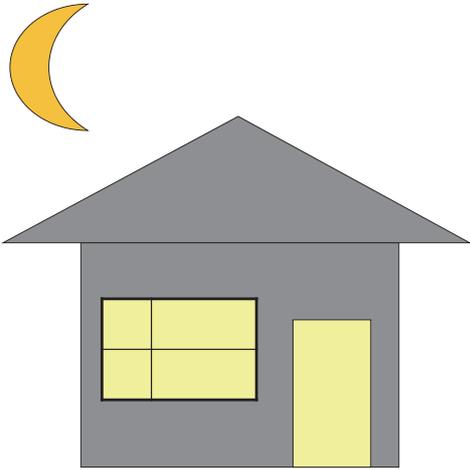
- ① 7つの要素で成り立っている
- ② 意識して行うもの、無意識のうちに行っているものがある
- ③ 話題は常に変わっていく
- ④ その状況や相手によって変えるもの

基本ポイントを知っているとコミュニケーションが  
うまくいかなかったときに  
どこがうまくいっていないのか考えやすくなる

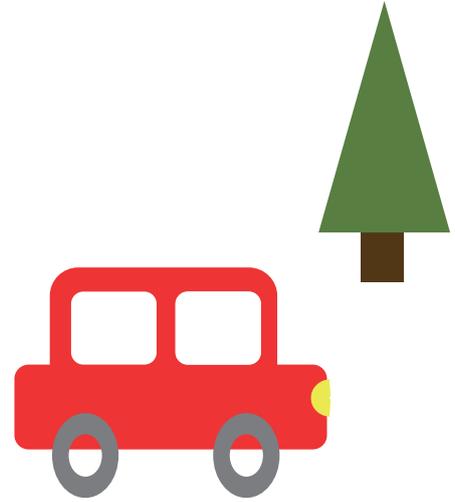
最後に：今の気持ちをひと言

- ・今、考えていること、感じていることを  
どんなささいなことでもよいので  
1人ひと言お願いします。

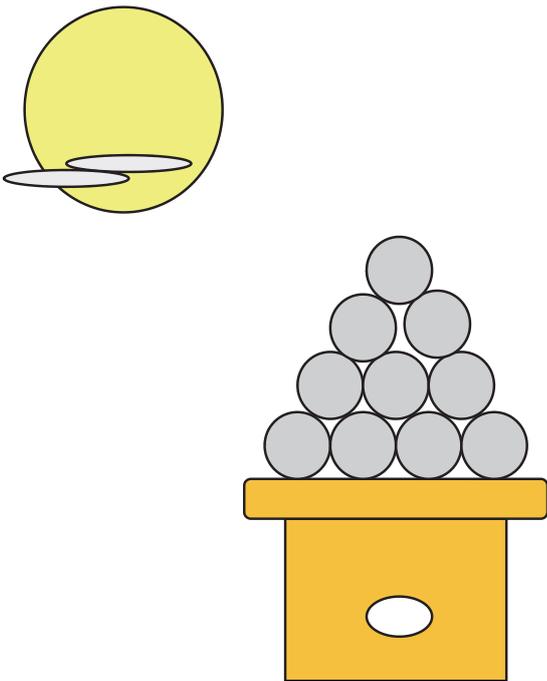
### 演習1(1回目)の問題



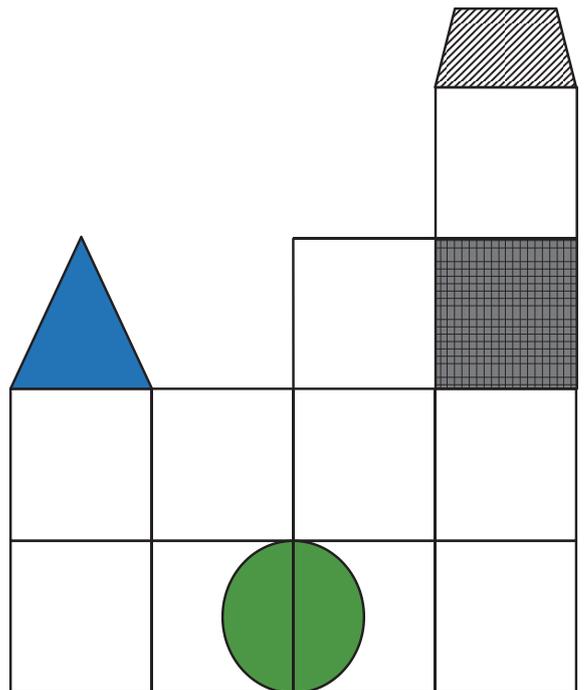
### 演習1(2回目)の問題



### 演習2(1回目)の問題



### 演習2(2回目)の問題



■演習1(1回目)

演習の回答欄：相手から聞いてイメージしたものを書きます

【注】送り手役の方に見せないようにしましょう

■演習1(2回目)

演習の回答欄：相手から聞いてイメージしたものを書きます

【注】送り手役の方に見せないようにしましょう

■演習2(1回目)

演習の回答欄：相手から聞いてイメージしたものを書きます

【注】送り手役の方に見せないようにしましょう

■演習2(2回目)

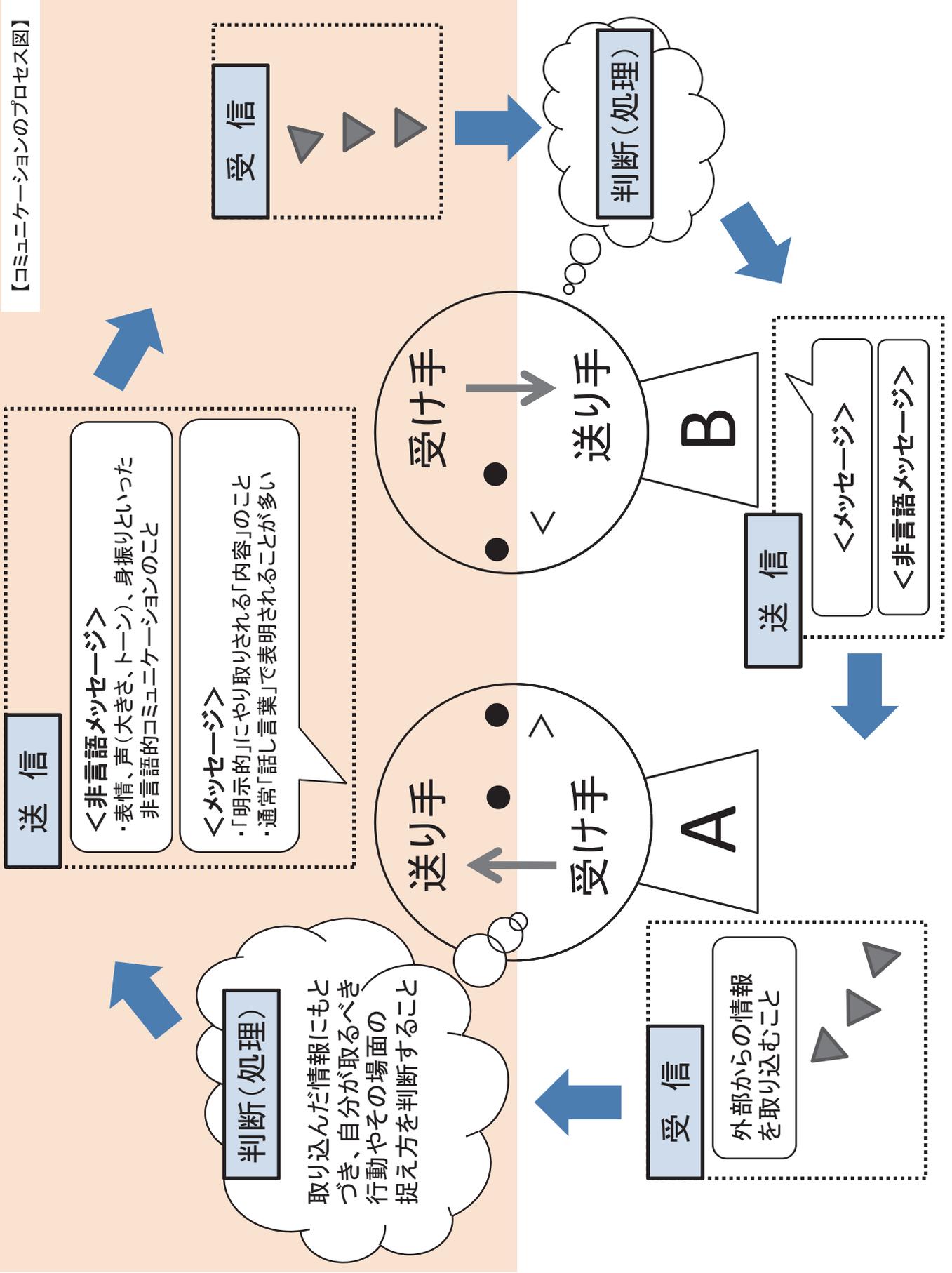
演習の回答欄：相手から聞いてイメージしたものを書きます

【注】送り手役の方に見せないようにしましょう

## 演習の振り返り

1. 送り手役をしてみて、何を感じましたか？
2. 受け手役をしてみて、何を感じましたか？
3. 送り手役のとき、メッセージが伝わるようにどんな工夫をしましたか？
4. 送り手役のとき、どんなことに難しさ感じましたか？
5. 受け手役のとき、送り手の表情や身振りを見ることができましたか？
6. 受け手役のとき、送り手の表情や身振りを見て何が読み取れましたか？
7. その他、演習をしての感想、ご意見をご記入ください。

【コミュニケーションのプロセス図】



暗黙知の見える化ワーク

## 第2回 言葉以外のメッセージを読もう

### 目次

- 1 ねらい
- 2 コミュニケーションと「フィードバック」
- 3 メッセージと非言語メッセージとは？
- 4 代表的な非言語メッセージ
- 5 非言語メッセージの特徴
- 6 演習  
【非言語メッセージを読み取ってみよう】
- 7 まとめ

# 1 ねらい

## 「非言語メッセージ」について学ぶ

コミュニケーションをとるとき、相手の非言語メッセージを読み取ることはとても大切なことです。

なぜなら「相手の非言語メッセージ」は以下の2点を知るための大事な「手がかり」になるからです。

- (1) 自分が送ったメッセージを相手がどう受け取ったのか
- (2) コミュニケーションを続けてもよいかどうか

このワークでは非言語メッセージについて学ぶとともに、自分の非言語メッセージの読み取りの特徴を確認します。

# 2 コミュニケーションと「フィードバック」

## フィードバック＝相手の反応

フィードバックとは送り手が送ったメッセージを受け手がどう受け止めたのかを伝える情報のこと

円滑なコミュニケーションを行う上で、相手からのフィードバックに気づくことが大切なポイントになる

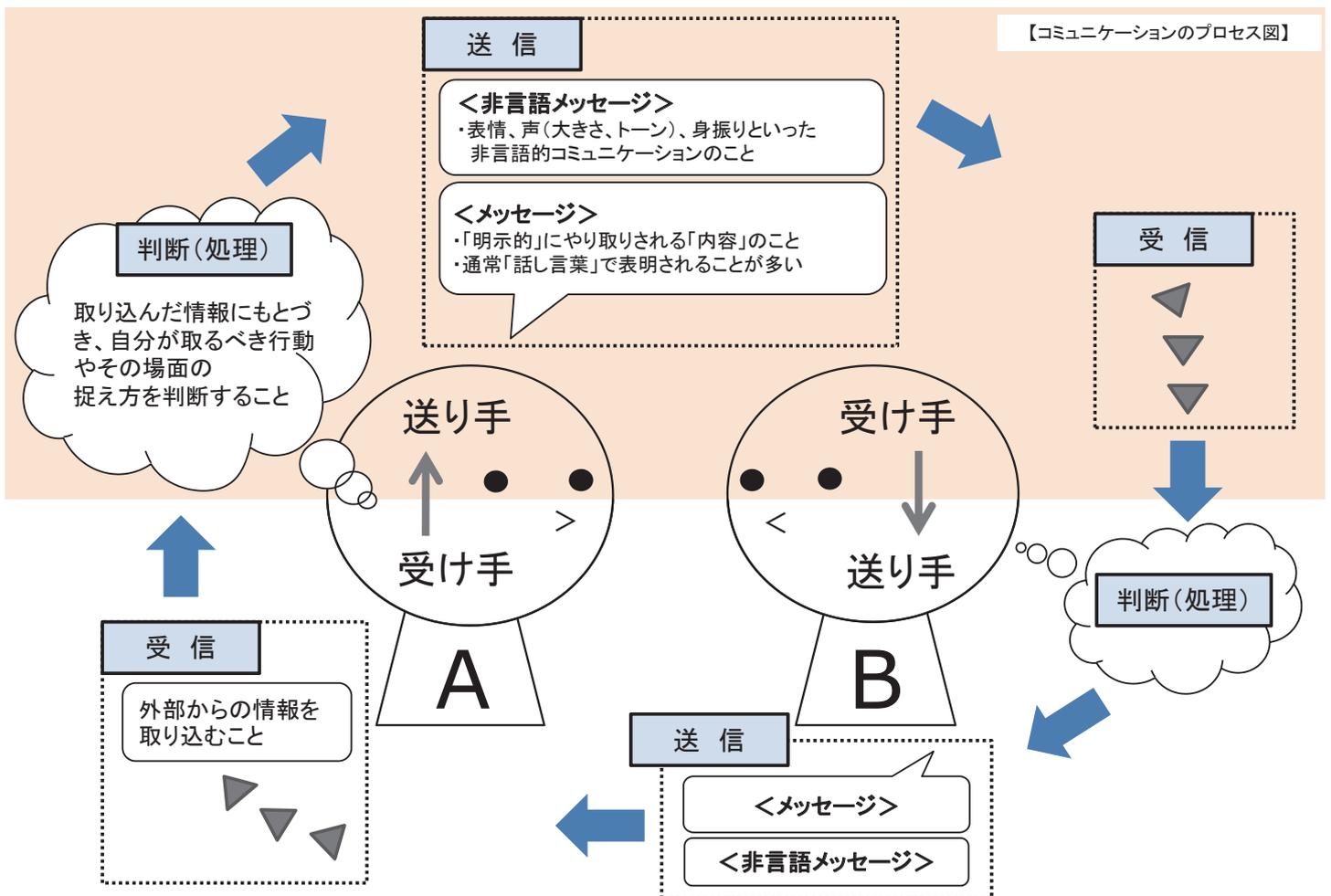
●代表的なフィードバックは「非言語メッセージ」

### 3 メッセージと非言語メッセージとは？

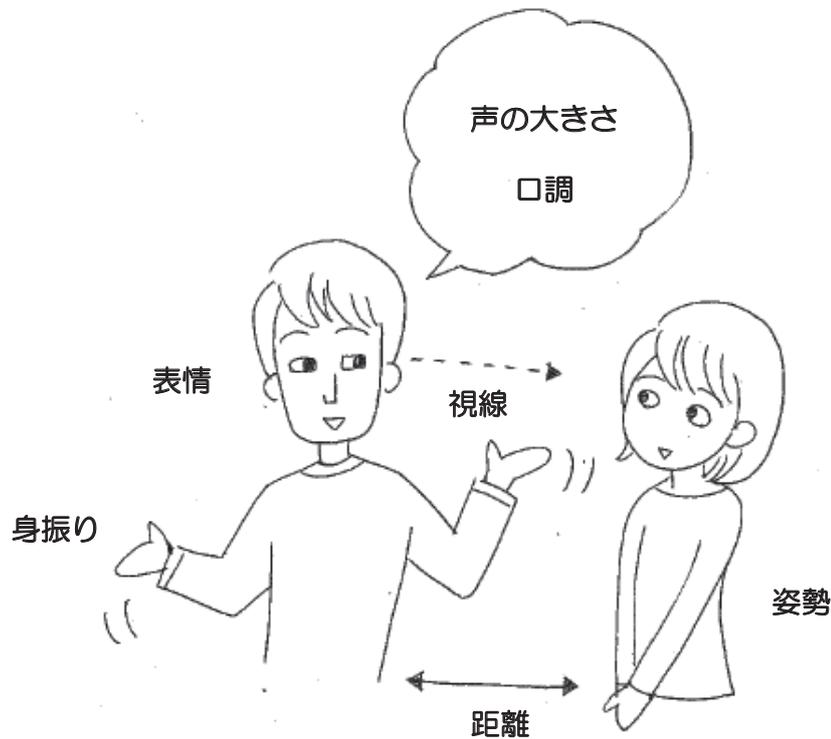
「暗黙知の見える化ワーク」では、

メッセージ = 言葉を使って相手に送るもの

非言語メッセージ = 言葉以外を使って相手に送るもの



## 4 代表的な非言語メッセージ



## 5 非言語メッセージの特徴

以下の4点で言葉によるメッセージとの違いがあります。

- ①常に相手に何らかのメッセージが伝わっている
- ②非言語メッセージの送信と受信は同時に起きる
- ③ほとんどの非言語メッセージの送受信は自分が意識しないうちに起きている
- ④自動的に生じるため、非言語メッセージの送受信には労力が少ない

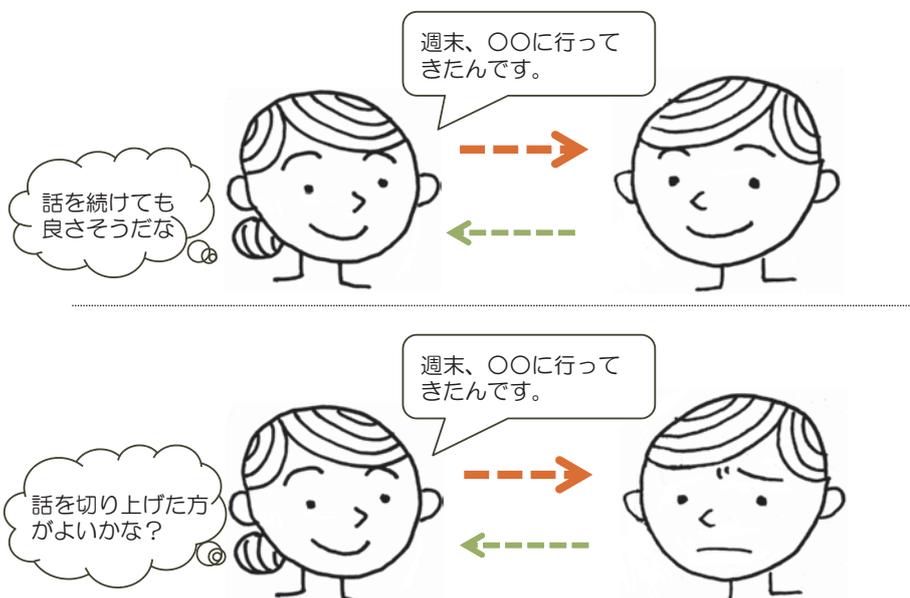
(参考:マイルズ・L・パターソン, 2013)

## ①常に相手に何らかのメッセージが伝わっている

- 視覚、聴覚、触覚、嗅覚的情報が発生する限り、非言語メッセージは伝わっていく
- 相手に向かって発言しなくても、長いこと体を動かしていなくても、どのような姿勢をしているかだけでも伝わるものがある

## ②非言語メッセージの送信と受信は同時に起きる

- 自分から相手に何らかの情報が伝わっている
- それと同時に相手の反応を受け取っている  
(そうしている自分自身の様子や行動についての反応)



### ③ほとんどの非言語メッセージの送受信は 自分が意識しないうちに起きている

- 非言語メッセージの大部分は「考えて」行っていない
- 生じた非言語メッセージはすぐに相手に伝わる

### ④自動的に生じるため、 非言語メッセージの送受信には労力が少ない

- 多くの人は周りのあらゆる情報の中から、自分に必要なものだけを意識せず選び取っている
- 何か他のことに集中しているときでも、大きな努力なしに必要な非言語メッセージを送ったり、受けていたりしている
- 何かに集中していると、他者の非言語メッセージに気づきにくいことがある
- 発達障害のある人は、非言語メッセージの送受信に努力が必要な場合が多い

## 6 演習

### 【非言語メッセージを読み取ってみよう】

#### 【目的】

- 私たちは普段、非言語メッセージを無意識的に送ったり受けていたりしています。
- 自分がどのような非言語メッセージを送っているか、受けているかを改めて確かめる機会は少ないと思います。
- 今回の演習では、自分の読み取りの特徴を確認してみます。
- 自分の読み取りの特徴を知ること、対人場面で気をつけるとよいこと等がわかってきます。
- 非言語メッセージをどのくらい読み取れるのか、どのようなところに注目しやすいかは人それぞれです。
- この演習は「読み取れるから良い」「読み取れないから悪い」ではなく、あくまで自分の特徴を知ることが目的です。

#### 【演習の進め方】

- ①コミュニケーションの一場面をお見せします。※DVD再生
- ②登場人物がどのような非言語メッセージを出しているか見てみましょう。
- ③ワークシート1に、気づいた非言語メッセージについて記入します（自由記述）。
- ④ワークシート2を使って、自分の特徴を詳しくチェックしてみます。

※これは受講者配付用資料です。赤字はスタッフ用の注意書きです。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

#### 【演習の進め方】

- ・本演習ではDVDを使用します。
- ・①において、DVD「第2回暗黙知の見える化ワーク 言葉以外のメッセージを読もう」を再生してください。
- ・映像を見た上でワークシート1及びワークシート2の演習を実施して下さい。





## 7 まとめ

- 非言語メッセージは言葉によるメッセージと異なり、必ず発生している
- 非言語メッセージを読み取ることで、相手や場に合った言葉によるメッセージを考えることができる
- 非言語メッセージをうまく活用することで、言葉によるメッセージがより伝わりやすくなる
- 言葉によるメッセージ以上に何かを伝えている場合がある
- 読み取りが苦手な場合は、周りの人などに聞いてみるとよい

最後に：今の気持ちをひと言

- ・今、考えていること、感じていることを  
どんなささいなことでもよいので  
1人ひと言お願いします。

暗黙知の見える化ワーク

## 第3回 コミュニケーションと表情

### 目次

- 1 ねらい
- 2 「表情」は代表的な非言語メッセージ
- 3 表情を読むときの注目ポイント
- 4 演習  
【表情の注目ポイントを見て、気持ち(感情)を予測しよう】
- 5 まとめ

参考文献

障害者職業総合センター 2000 調査研究報告書No. 39

『知的障害者の非言語的コミュニケーション・スキルに関する研究—F & T感情識別検査及び表情識別訓練プログラムの開発—』

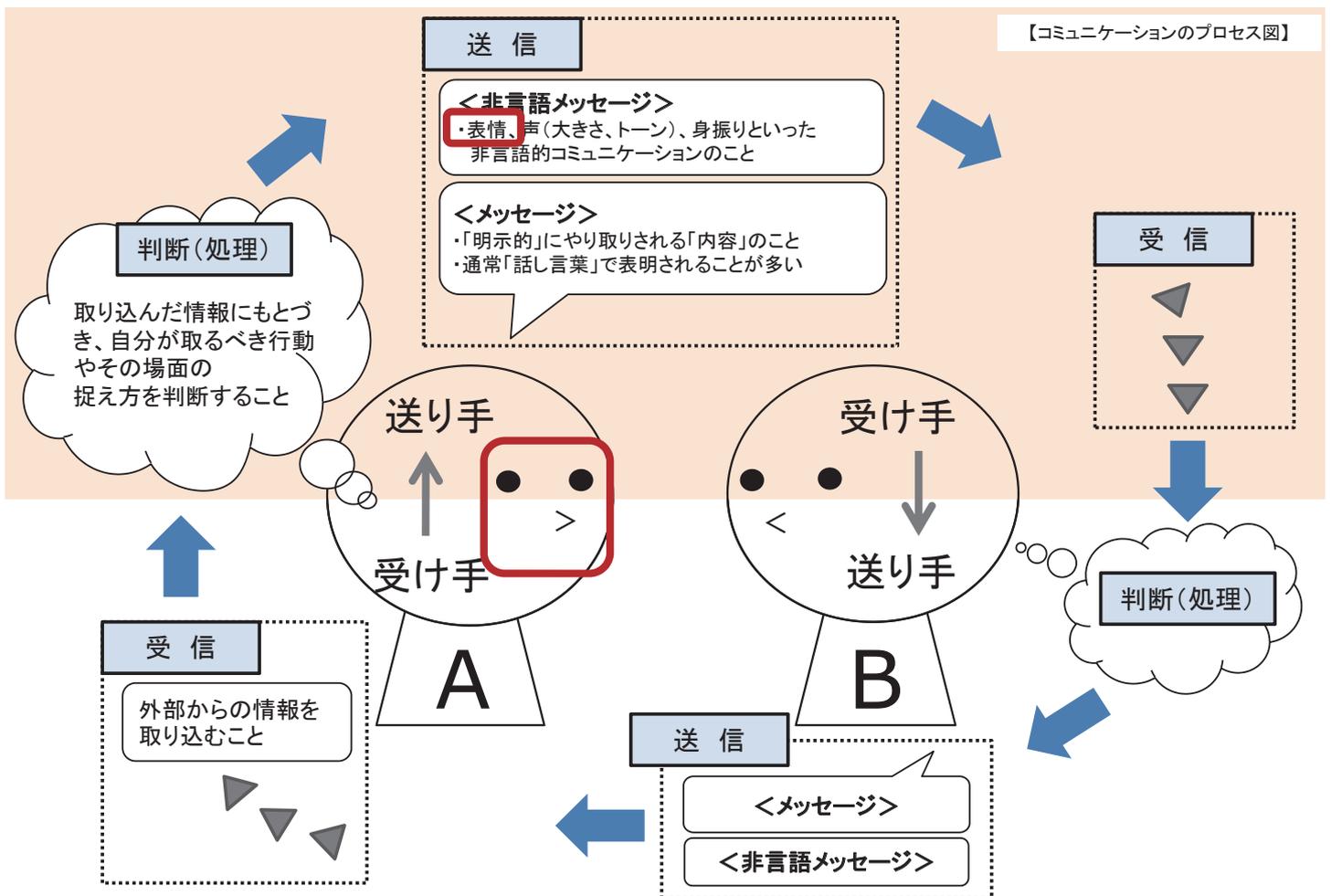
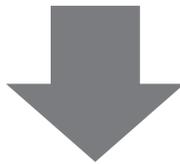
# ねらい

## 「表情の読み取り」について学ぶ

コミュニケーションをとるとき、相手の非言語メッセージを読み取ることはとても大切なことです。

「表情」は代表的な非言語メッセージの一つです。

このワークでは相手の「表情」の読み取りについて学びます。



## 2 「表情」は代表的な非言語メッセージ

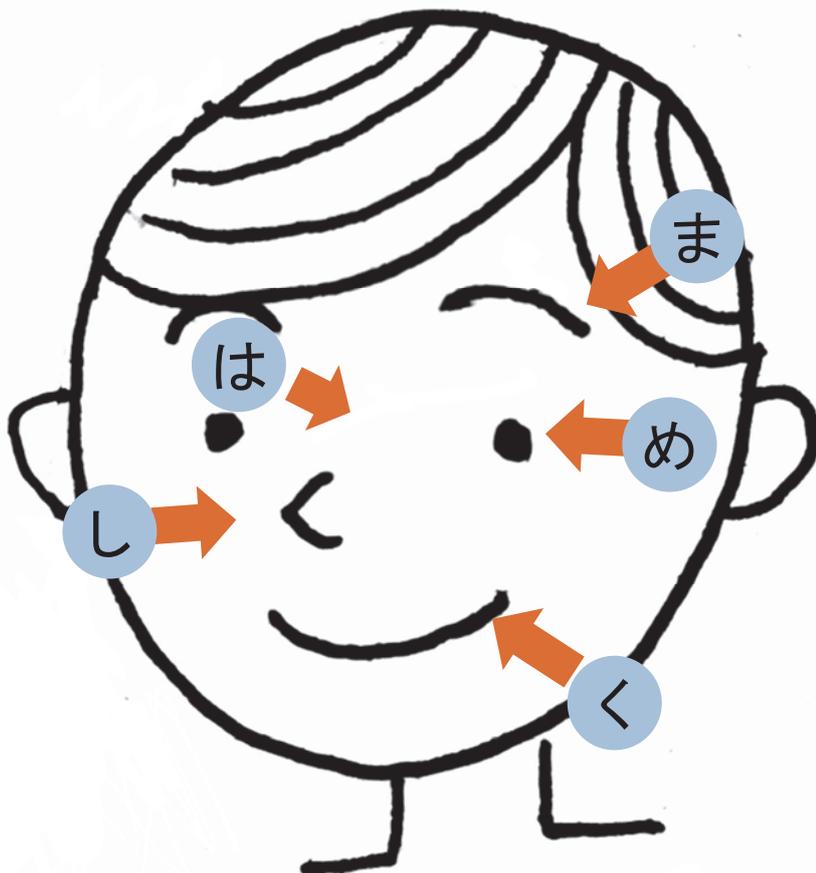
「表情」は相手の気持ち(感情)を表すことが多いものです。

気持ち(感情)には様々なものがあります。



### 3 表情を読むときの注目ポイント

顔の注目ポイント		表情の変化	一般的な意味 <small>(注意:この分類とは違う意味の場合もある)</small>
ま	眉(まゆ)	上がっている	怒っている
		下がっている(ハの字)	悲しい・困っている
		眉の間が狭い	いやだなあ
め	目(め)	細くなる	いやだなあ
		鋭く力が入っている	怒っている
		視線が下がっている	悲しい
は	鼻(はな)	上の部分に横しわ	いやだなあ
く	口(くち)	口角が上がっている	うれしい
		引き結んでいる	怒っている
し	しわ	鼻のわきなど	うれしい
		鼻の上	いやだなあ



## 4 演習

【表情の注目ポイントを見て、気持ち(感情)を予測しよう】

### 【目的】

表情を読むときの注目ポイントを踏まえて、  
代表的な気持ち(感情)である「喜び」「悲しみ」「怒り」「嫌悪」を  
表す表情を読み取ってみましょう。

### 【演習1】

表情の注目ポイントを写真でチェック

■下の写真を見てください。

写真の人物がどんな気持ち(感情)なのか考え、回答欄にあてはまる番号を書きましょう。

①うれしい

②悲しい

③怒っている

④嫌だなあ



回答欄

4



回答欄

1



回答欄

2



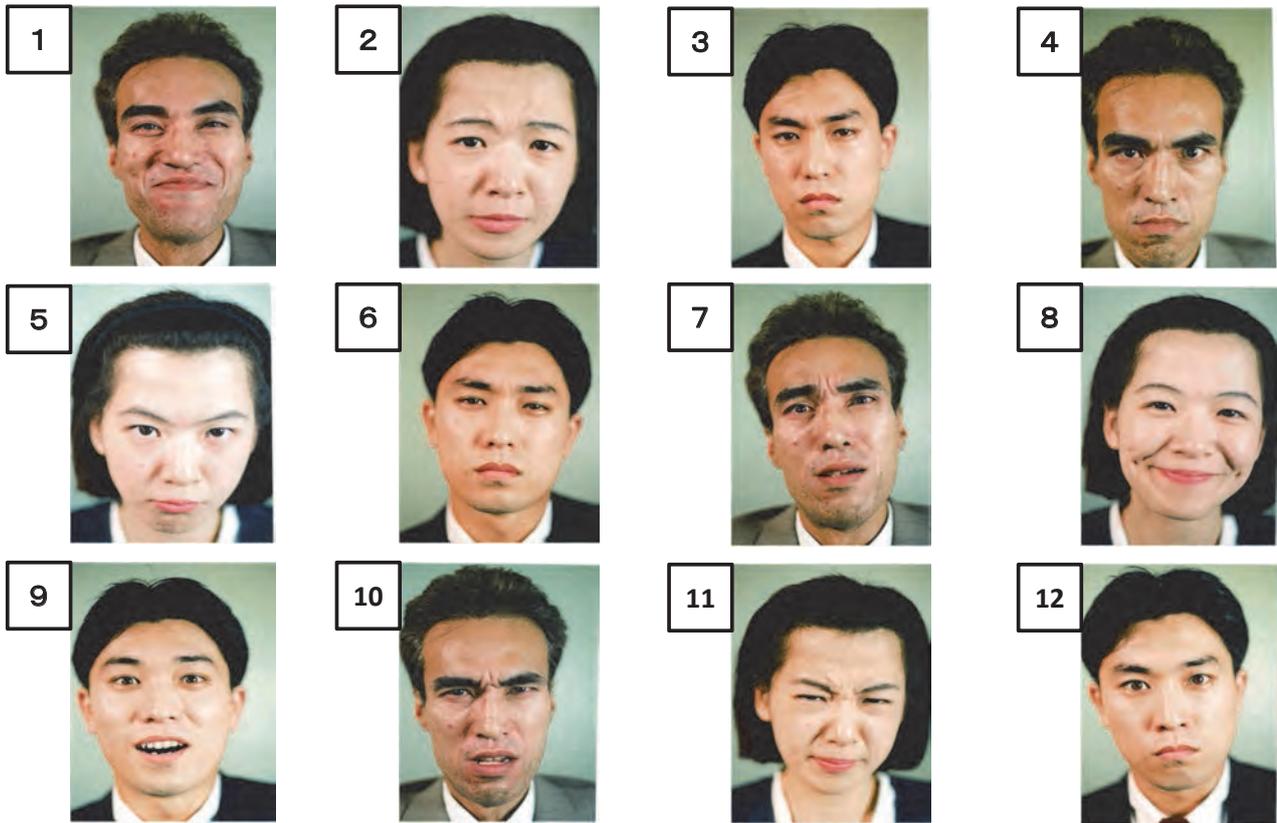
回答欄

3

※これは受講者配付用資料です。赤文字はスタッフ用の情報です。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

■下の写真を見てください。

写真の人物がどんな気持ち(感情)なのか考え、回答欄にあてはまる番号を書きましょう。



## 回答欄

※これは受講者配付用資料です。赤文字はスタッフ用の情報です。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

うれしい	1・8・9
悲しい	2・6・7
怒っている	4・5・12
嫌だなあ	3・10・11

## 【演習 2】

### ■表情の注目ポイントをロールプレイでチェック

- ・表情が異なる4つのロールプレイをお見せします。
- ・表情が与える印象を見比べてみましょう。

#### 【場面】 ※DVD再生

- 登場人物は、上司（係長                    ）と部下（                    ）
- 部下は「仕事のことでとても困っているの相談したい」と上司に伝えたい

#### 【ロールプレイの流れ】

- ①部下（                    ）「すみません係長。今、よろしいですか？」
- ②上司（                    係長）「はい、大丈夫ですよ」
- ③部下（                    ）「来週のイベントの件で相談したいことがあるんですが」

※これは受講者配付用資料です。赤字はスタッフ用の注意書きです。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

#### 【演習の進め方】

- ・本演習ではDVDを使用します。
- ・DVD「第3回暗黙知の見える化ワーク コミュニケーションと表情」の【表情1】【表情2】【表情3】【表情4】を再生してください。映像を見た上で演習2を実施して下さい。

- ①それぞれの表情で当てはまるものに○を書きましょう。
- ②あなたは、どの表情が部下の気持ち(感情)と最も合っていたように思いましたか？  
最も合っていると思ったものに□にチェックを入れましょう。

※これは受講者配付用資料です。赤字はスタッフ用の情報です。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

#### 【表情1】 はどんな表情でしたか？

回答・うれしい    ・ 悲しい    ・ 怒っている    ・ 嫌だなあ    ・ 無表情

#### 【表情2】 はどんな表情でしたか？

・ うれしい    ・ 悲しい    ・ 怒っている    ・ 嫌だなあ  回答・無表情

#### 【表情3】 はどんな表情でしたか？

・ うれしい  回答・悲しい    ・ 怒っている    ・ 嫌だなあ    ・ 無表情

#### 【表情4】 はどんな表情でしたか？

・ うれしい    ・ 悲しい  回答・怒っている    ・ 嫌だなあ    ・ 無表情

## 5 まとめ

「表情の読み取り」について学ぶ

相手の非言語メッセージを読み取ることは大切

「表情」は代表的な非言語メッセージ

表情を見るとき注目ポイントは「ま・め・は・く・し」

最後に：今の気持ちをひと言

- ・今、考えていること、感じていることを  
どんなささいなことでもよいので  
1人ひと言お願いします。

※これは受講者配布用資料です。

赤字はスタッフ用の注意書きです。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

【演習1の振り返りの手順】

- ①演習1の正答を伝えます。
- ②各表情について、顔のどの部分を見て判断したか受講者に回答を求めます。
- ③各表情の「読み取りのポイント」を伝えます。

■演習1の振り返り

顔のどの部分を見て気持ち(感情)を判断しましたか？注目した顔の部分に○をつけてみましょう。



【読み取りのポイント】

- ・口角が上がっている
- ・鼻のわきにしわがある



【読み取りのポイント】

- ・まゆが下がっている
- ・視線が下がっている



【読み取りのポイント】

- ・まゆが上がっている
- ・目が鋭く、力が入っている



【読み取りのポイント】

- ・まゆが上がっている
- ・鼻に横しわがある
- ・目が細くなっている

暗黙知の見える化ワーク

## 第4回 話しかけるタイミングを読む

### 目次

- 1 ねらい
- 2 グループディスカッション
- 3 相手に話しかけるまでの流れ
- 4 演習  
【話しかけるタイミングを読む】
- 5 まとめ

# 1 ねらい

## メッセージを送るタイミングを学ぶ

- コミュニケーションでは以下の3点が大事になります。
  - 言葉によるメッセージ
  - 非言語メッセージ
  - メッセージを送るタイミング
- メッセージを送るタイミングを読むための手がかりは、相手の非言語メッセージにあります。
- 今回は非言語メッセージのどんな点を見れば、タイミングを読む時の手がかりとなるのか学びます。

## メッセージを送るタイミング＝職場での話しかけ

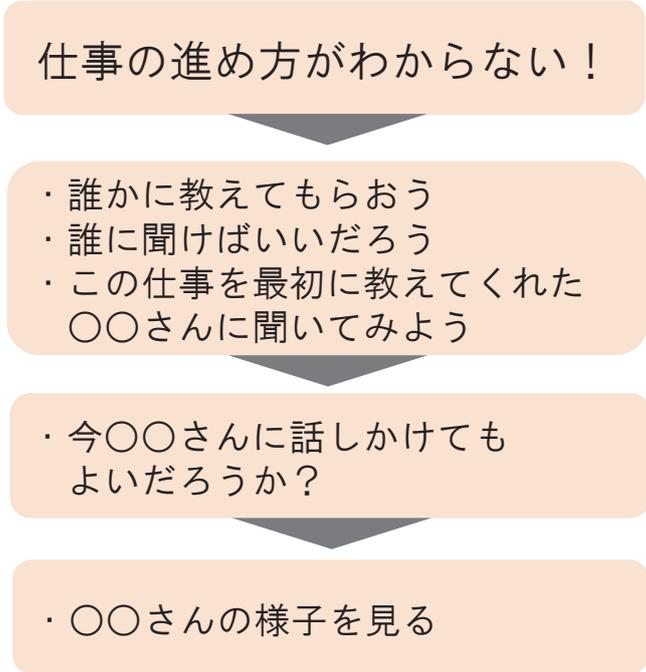
- ・ 職場での話しかけとは、主に上司や同僚に対する「報告・連絡・相談」のことです。
- ・ 職場では話しかけなくてはいけない場面があります。
- ・ 突然、用件を話し始めると相手が困る場合があります。
- ・ ただし、ずっと話さないままだと仕事が滞ります。

## 2 グループディスカッション

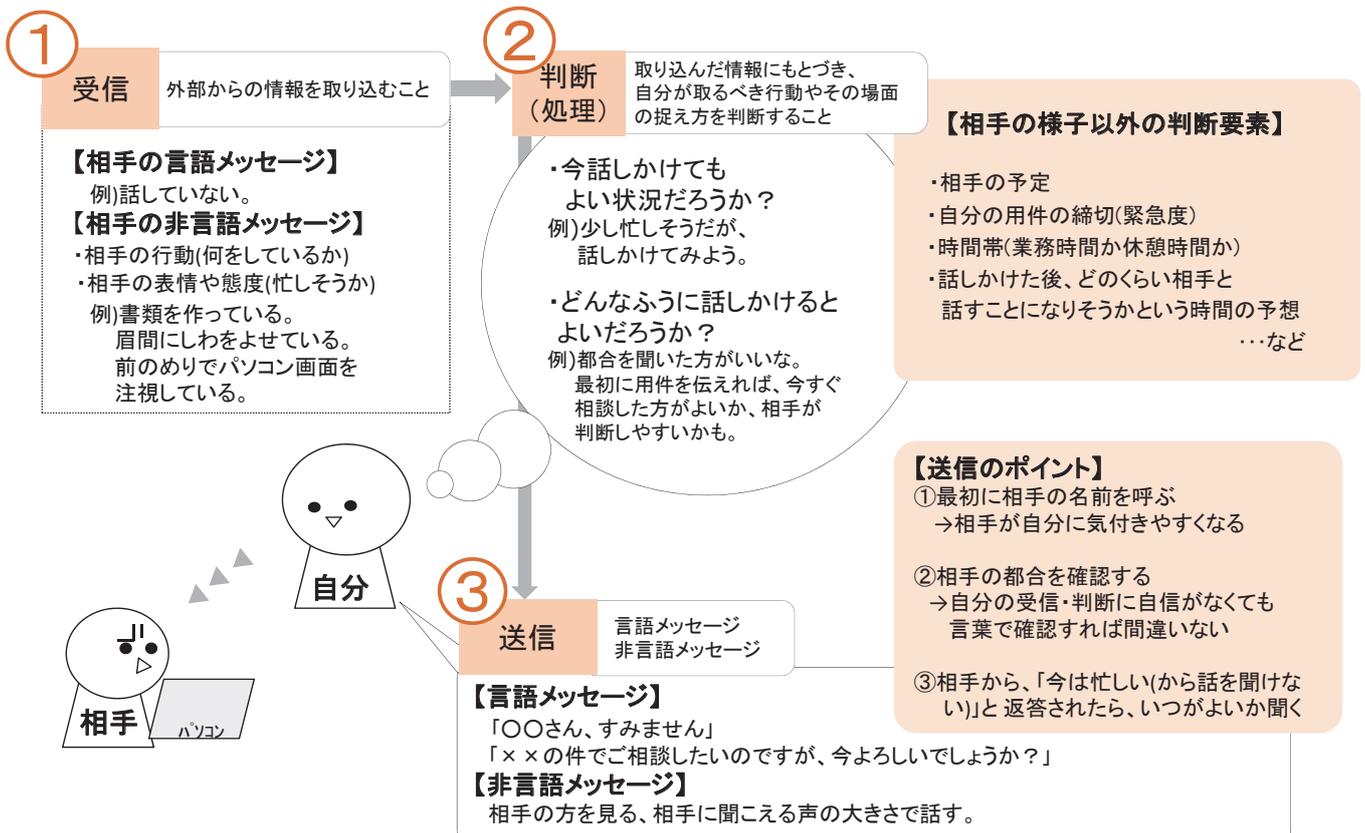
- 1 あなたが経験したこれまでの職場やその他の場面で相手に話しかけるかどうか迷った場面はありますか？それはどんな状況だったでしょうか。
- 2 あなたが「仕事中でも話しかけられても大丈夫」と思うときはどんなときですか？
- 3 あなたが「仕事中に話しかけられると困るな」と思うときはどんなときですか？

### 3 相手に話しかけるまでの流れ

「伝えたいこと(報・連・相等)」が発生したら、  
まずは相手の様子を見る



### 相手の様子を見て、話しかけ方を判断し、話しかける



## 4 演習【話しかけるタイミングを読む】

※赤文字はスタッフ用の注意書きです。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

### 【目的】

上司に話しかけたいと思ったとき、自分の状況と上司の状況に応じて、話しかけるタイミングを読む体験をする。

### 【実施方法】

- ①スタッフが、受講者のどなたかを指名します(パスできます)。
  - ②指名された方は、「自分の状況」を下の表の中から一つ選びます。
  - ③指名された方は、上司の様子を見てください。 ※DVD再生
  - ④選んだ「自分の状況」のもとで、上司に対して自分がどう行動するかワークシートに記入してください。
- ※他の方も「自分だったら、どうするか？」を考えてみて下さい。

※これは受講者配付用資料です。本演習ではDVDを使用します。

#### 【演習の進め方】

・DVD「第4回暗黙知の見える化ワーク 話しかけるタイミングを読む」の5種類の【上司の状況】の中から、いずれかを選んで再生してください。映像を見た上で演習を実施して下さい。

### 自分の状況(この中から1つ選びます)

- ①「15時までに報告して」と  
上司から指示されている(今14時55分)
- ②上司に相談したいことがあるが、  
今日中に相談できればよい(今10時)
- ③仕事上のトラブルが発生して、  
今すぐ上司に相談しないと  
対応方法が分からない

上司の状況 ※DVD再生	スタッフ数・ ロールプレイに使う道具
①1人でパソコン入力作業をしている	1名・パソコン1台
②声に出して、書類の枚数を数えている	1名・A4用紙20枚程度
③電話を終えた直後にメモをしている	1名・電話、メモ用紙、ペン
④社内の人と打合せ中	2名(上司と話し相手)・なし
⑤休憩時間に雑談している	2名(上司と話し相手)・なし

※これはスタッフ用資料です。受講者には配付しません。

【演習の進め方】

- ・本演習ではDVDを使用します。
- ・DVD「第4回暗黙知の見える化ワーク 話しかけるタイミングを読む」の5種類の【上司の状況】の中から、いずれかを選んで再生してください。映像を見た上で演習を実施して下さい。



## 5 まとめ

- ・相手の非言語メッセージだけで相手に話しかけてよいかどうかのタイミングを正確に読むことは難しいものです。
- ・話しかける際には「今、お時間よろしいでしょうか？」と相手に聞くことで、話しかけてもよいタイミングを確認することができます。

※「緊急の用件」のときは、相手にすぐに伝えることが必要な場合があります。

最後に：今の気持ちをひと言

- ・今、考えていること、感じていることを  
どんなささいなことでもよいので  
1人ひと言お願いします。

## 暗黙知の見える化ワーク(全4回)のまとめ

### 暗黙知の見える化ワークの振り返り

暗黙知の見える化ワークはこれで終了です。  
4回のワークで学んだことは以下のとおりです。

#### 【第1回】 コミュニケーションとは？

・コミュニケーションのプロセスを学び、体験しました。

#### 【第2回】 言葉以外のメッセージを読もう

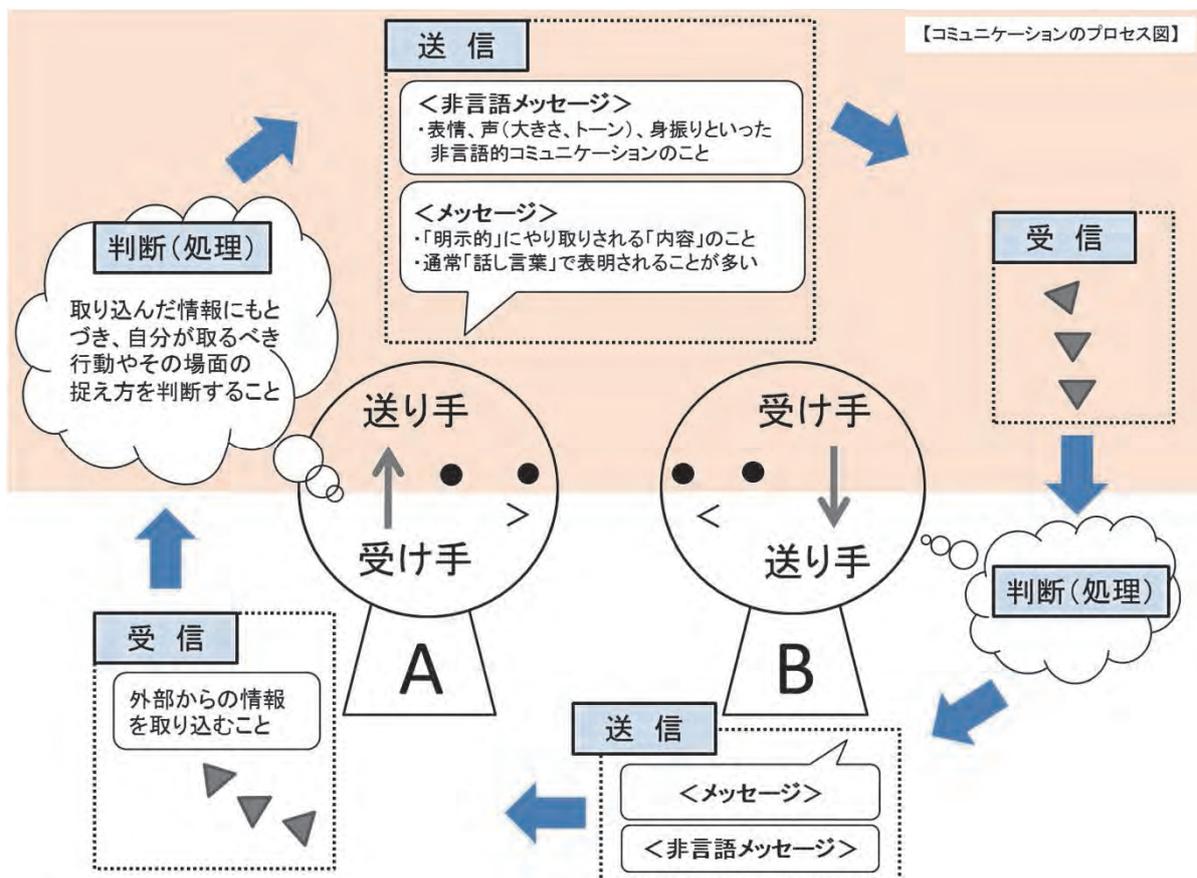
・コミュニケーションには言葉以外のメッセージ=非言語メッセージがあることを学びました。

#### 【第3回】 コミュニケーションと表情

・非言語メッセージの一つである「表情」を読むときのポイントを学びました。

#### 【第4回】 話しかけるタイミングを読む

・相手の状況を知ることの大切さ、相手を見た上で行動に移すことを学びました。



## 暗黙知の見える化ワークと 職場対人技能トレーニング（JST）

暗黙知の見える化ワークで学んだことは  
職場でのコミュニケーションを行う時、  
大切なポイントになります。

次回からのJSTでは、  
皆さん自身がロールプレイに取り組みます。

暗黙知の見える化ワークで学んだことを  
思い出しながらJSTのロールプレイに取り組んだり  
他の人のロールプレイの様子を見てみましょう。