NIVR

試 案

ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー

～SST研修資料集～

独立行政法人　高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

2013年3月

ま え が き

障害者職業総合センターでは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、わが国における職業リハビリテーションサービス機関の中核として、職業リハビリテーションに関する調査・研究をはじめとして、さまざまな業務に取り組んでいます。

この「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）－SST 研修資料集－」は、当センターの研究部門が実施した「SST を活用した人材育成プログラムに関する研究－ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）の開発－」でとりまとめた報告書の別冊として活用いただくものです。ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）は、障害を持つ社員の人材育成とともに、彼らを職場で支援する人材の育成を同時に行うことを目的としており、個人及び職場全体のコミュニケーションスキル向上を目的とした SST 研修と障害者支援スキルの向上を目的としたパートナー研修という２つの研修から構成されています。

本資料集は、このうち SST 研修について、実施方法についての説明と試行で使用したテキスト、SST 研修の実施のための指導計画を掲載しております。SST 研修の導入を検討する際の参考資料として、また導入に向けた準備活動の資料として活用していただくことを目的に作成いたしました。

この研究を進めるに際しては、試行にご協力くださったみなさまをはじめ、いろいろな方から多大なるご協力を賜りました。ここに深く感謝申し上げます。

本資料集が関係者の方々の参考となり、わが国における職業リハビリテーションを前進させるための一助となれば幸いです。

2013 年３月

独立行政法人高齢･障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
研究主幹　下矢　雅美

目　次

はじめに……1
本資料集の使い方……2

第１章　SST 研修の進め方……5
　１　アセスメント面接……5
　２　カリキュラムメニューの策定……7
　３　オリエンテーション……9
　４　各回の SST 研修の準備……9
　５　SST 研修……10
　６　SST 研修とSST 研修の間……16

第２章　テキスト集……17
　１　テキスト A～C について……17
　２　テキストの配付・保存方法等について……17
　テキスト A……19
　テキスト B……65
　テキスト C……87

第３章　指導計画例……109
　指導計画例１……111
　指導計画例２……117
　指導計画例３……126
　ある日の SST 研修……128

　参考文献一覧……141
　障害者職業総合センター図書情報閲覧室の利用方法について……143

はじめに

人材育成は多くの企業に共通する重要な課題でありますが、障害者雇用事業所においても、障害を持つ社員（以下「障害者社員」という。）の人材育成とともに、彼らを職場で支援する社員（以下「支援者社員」という。）の人材育成が喫緊の課題となっています。そこで、当センターの研究部門では、平成 23 年度から 24 年度にかけて、この２つの人材育成を同時に支援することを目的に「SST を活用した人材育成プログラムに関する研究」に取り組みました。

人材育成に関する重要なテーマの１つにコミュニケーションスキルがありますが、障害をお持ちの方の中にはコミュニケーションに困難を抱える方が少なくありません。これについては障害特性に加え、障害特性に応じた教育・訓練の保障、周囲からの支援・指導が十分得られていないことも大きく影響しています。従って、障害者のコミュニケーションの課題を改善していくためには、対象者に働きかけるのみならず、対象者を取り囲む周囲の人々への働きかけが不可欠となりますが、この働きかけをとおし、障害に対する理解、障害者に対する支援スキルの向上、すなわち、支援者社員の育成に対する効果も期待できます。そこで、本プログラムにおいては、個人及び職場全体のコミュニケーションスキルの向上を主目的とした SST 研修、そして、その練習を支援する支持的な環境づくり、障害者支援スキルの向上を目的としたパートナー研修という２つの研修から構成される「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー」の試案を作成、試行を実施いたしました。

SST 研修では、支援者社員の見学のもと、障害者社員をメンバーとしたステップ・バイ・ステップ方式による SST を実施しました。パートナー研修では、支援者社員を対象に、SST の背景となる理論や技法、障害特性に応じた支援についての講義及び SST のメンバー体験、各回の SST 研修についてのレクチャー等を実施いたしました。

また、本プログラムにおいては、２つの研修で学んだ知識・スキルを、実際の生活の中で役立つもの、実践へと繋げていくため、「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー」における「学び」と職場の日常生活で「実践」されるスキルトレーニングをプログラムの両輪として実施しました。詳細につきましては、報告書の方に記載しておりますので、そちらをご覧いただければと思います。

ステップ・バイ・ステップ方式の SST では、事前準備として行われるアセスメント面接等の結果をもとに、取り扱うスキル及びその順序を記したカリキュラムメニューを策定し、テキスト等の教材を作成し、これに沿ってセッションを実施します。セッションは、毎回決まった流れに沿って進行し、スキルの練習場面においては、細分化されたステップが提示され、これに即して学習を進めていきます。構造化された枠組みの中で、ステップを１つずつ踏んで学んでいくというまさに行動形成そのものの学習スタイルは、学習者にとっての学びやすさというメリットをもたらします。また、事前に学習内容を準備できるということは、指導する側にとっても大きなメリットとなります。反面、カリキュラムメニューの策定とテキスト等の作成は豊かな経験と高い技術が必要となる難易度の高い作業となるため、どのようなカリキュラムメニューを立てれば良いのかわからない、テキストの作り方がわからないといったことが、SST 研修導入のハードルとなることも少なくありません。

そこで、カリキュラムメニューの策定やテキスト作成の参考となるよう、試行において使用した SST 研修のテキスト等についてとりまとめた資料集を作成いたしました。本資料集がみなさまの職場における SST 研修導入の一助となれば幸いです。

本資料集の使い方

本資料集は下記の内容で構成されています。

第１章　SST 研修の進め方

ＳＳＴ研修の準備から実施の手順について説明しています。

第２章　テキスト集

試行にて使用した SST 研修のテキスト（３種類）を掲載しています。

第３章　指導計画例

コ・リーダーを支援者社員の方に担当していただいた回の SST 研修の指導計画例について掲載しています。また、指導計画をもとにしたＳＳＴ研修がどのようなものとなるかというイメージを持っていただくことができるよう、ある日のＳＳＴ研修について、シナリオ形式でまとめたものを章末に付録としてつけております。

使い方１　SST 研修の理解に・・・

SST 研修ってどんなもの？ どんな風に進めるの？ といった疑問にお答えするため、SST 研修の開始前の準備から、実際の研修の進め方について簡単に記載しています。SST というもの、基本訓練モデルやモジュールによる SST は知っているけれど、ステップ・バイ・ステップ方式の SST は初めてといった方を意識した説明としております。

なお、本資料集では、「SST」についての解説を行うかわりに、SST 関連の書籍や視覚教材を参考資料として巻末に掲載しています。SST は非常に構造化の進んだ学習パッケージであるが故に、その根本的なところ、理念を理解していただかないと、技法が単なる手順として形骸化して伝わってしまう危険性があります。もし、SST という言葉自体初めて聞く、あるいは聞いたことはあるけれど、どんなものかよくわからないといった方は、是非ともこちらをご覧下さい。なお、掲載している資料につきましては、いずれも当機構の図書室にございます。一般の方向けの貸し出しもしておりますのでご利用いただければ幸いです。

使い方２　SST 研修を体験してみる・・・

第２章のテキストと第３章の指導計画例を活用し、SST 研修を体験してみてください。

第２章にはテキストＡ、Ｂ、Ｃという３種類のテキストを掲載しています。

テキストＡ、Ｂについては平成 23 年度に作成したものです。平成 23 年度の試行の対象となった社員の方の障害の種類はさまざまで、障害特性も多岐にわたっていました。テキストＡを使った試行の対象は 42 名で、従事作業は社内メール便、休憩室等のメンテナンス、経理補助作業とさまざまであり、言語理解力や作業能力にも幅がありました。そのため、専門用語を解説を加えながら盛り込む等の工夫を行うことにより、能力の高い方の知的好奇心を満足させつつ、言語能力に課題のある方でも理解しやすいようにと工夫を行い、テキストを作成しております。なお、42 名中、32 名が知的・発達障害者であったことから、他のスキルの礎石となる２つのスキルについては２回に分けて、きめ細かな指導を実施しました。それに対して、テキストＢを使った試行の対象となったのは 16 名で、ほとんどの方がパソコンを使って事務補助作業に従事しており、Ａ社に比して全般的にコミュニケーションスキルの高い方が多かったことから、各スキル１回ずつ実施しました。対象者の層が絞られていたこともあり、すっきりとした仕上がりのテキストとなっています。

平成 24 年度の試行においては、15 名の対象者が全て知的障害者と発達障害者であったため、１つのスキルを３回に分け、スモールステップでコミュニケーションスキルの基本的なステップを学んでもらうことができるような構成としています。また、対象者の言語能力にあわせ、テキストＣは他の２つのテキストよりも、平易かつ簡略な文章のシンプルなテキストとなっています。

第３章にはテキストＣの第２回目「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」と第７回「相手の意見を受け入れる／話し合って折り合う」、テキストＡの第６回目「職場で他者の意見に対して効果的に応える」に対応する指導計画例とともに、章末には、テキストＡの第４回「頼みごとをする」を使って実施した SST 研修をシナリオ形式でまとめた付録を掲載しています。「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」と「頼みごとをする」スキルについては他のスキルの礎石となるものであり、いずれの試行においても実施したものとなっています。それに対し、「相手の意見を受け入れる／話し合って折り合う」と「職場で他者の意見に対して効果的に応える」については、研修の終盤、総仕上げとして実施したものです。

SST 研修を実施しているイメージがわかないといった方については、まずは、付録をお読みいただくと SST 研修についてより具体的なイメージを持っていただけるかと思います。また、テキストとシナリオをもとに、それぞれの役に分かれて、SST 研修を体験していただくとさらに SST 研修についてのイメージが深まることと思います。この時、シナリオに縛られすぎると、本来の目的が達成できなくなってしまうので、ある程度、台詞には柔軟性を持たせて、リーダーとコ・リーダー、メンバー間のやりとりを楽しんで下さい。

次に、テキストと指導計画を使って、SST 研修を体験してみて下さい。この時、リーダー、コ・リーダー役の方については基本的な流れをしっかり押さえ、台詞例を参考にメンバーに働きかけてみて下さい。メンバー役の方については、ご自分の担当されている障害者社員の方をイメージしながら、それに応えていかれるとより実際の SST 研修に近い形での体験ができるかと思います。指導計画例のうち、「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」については、比較的難易度が低く、他のスキルの礎石となる重要なスキルの１つですので、まずは、テキストＣとこの指導計画を使った SST 研修から始めることをお勧めします。

使い方３　SST 研修実施に向けたトレーニングに・・・

知的障害者や発達障害者がメインとなるグループであればテキストＢというように、実施を予定しているグループのメンバーに適していると思われるテキストを１つ選んで下さい。次にリーダー役を担当される方は指導計画を作成し、コ・リーダー役の方と打ち合わせをし、メンバー役の方を対象に SST 研修の模擬セッションを行ってみてください。この時、メンバー役の方がメンバーとして予定されている障害者社員の方をよくご存じであれば、その方になりきって演じると臨場感あふれる模擬セッションとなるかと思います。また、メンバー役の方が自分の演じる役の特徴等を最初に説明し、それをもとにリーダーが働きかけを工夫していくというのも良い練習になるでしょう。ステップ・バイ・ステップ方式による SST は実施手順が構造化されております。練習を通し、まずは、この手順をしっかり覚えるようにされると良いと思います。

使い方４　SST 研修のテキストとして・・・

カリキュラムメニューは、本来、皆様の職場の実情に合わせて個別に作成すべきものですが、経験の浅い方にはなかなか難しいことです。SST の経験が豊富な人材が近くにいない場合、まずは、使い方３で使用したテキスト、作成した指導計画を使って、障害者社員の方をメンバーとした SST 研修を実施してみてください。お互いにスキルアップしていくつもりで実施すれば大丈夫です。スキルは使わなければ身につきません。是非、勇気を出して取り組んでみてください。

利用上の注意

- 掲載情報を営利、営業等を目的に無断で使用することを禁止します。
- 高齢・障害・求職者雇用支援機構は、掲載資料使用に起因する一切の損害・不利益等について責任を負いません。利用者の責任においてご利用ください。

第１章　SST 研修の進め方

本章では、SST 研修の実施手順とともに、開始までの準備について簡単にご紹介します。SST 研修自体は、ステップ・バイ・ステップ方式の SST と同様の手順で実施しています。SST に関する書籍は数多く出版されていますし、ステップ・バイ・ステップ方式の SST の実施方法についてもベラックらの本をはじめ、専門家により詳しく書かれた本があります。また、最近では視聴覚教材も豊富にあり、これらの資料につきましては巻末に参考文献リストをあげておりますので、もっと詳しく SST について知りたいという場合は、是非ともそちらの資料をご覧ください。

１　アセスメント面接　～希望から目標という道標をつくる～

精神科のリハビリテーションからスタートした SST ですが、現在では、教育、福祉、そして職業リハビリテーションと、さまざまな分野で活用されています。活用されている分野は違っていても、その根底に流れているものは共通しています。それは、メンバーと援助者の協同作業で、SST によってご本人たちの目標を達成し、希望を叶えていくということであり、これはどこの分野で SST を実施しようとも揺るがないものです。ご本人がこうなりたいと思っていることに向けてやっていくというのがトレーニング、これは、SST に係わらず、いろんな治療法、トレーニング方法でもそうだと思います。何か練習して積み重ねていく人というのは、自分がこうなりたいという希望があるからこそ、一生懸命に練習し、スキルを身に付けていくというのが基本だと思います。職場でも、「もっとたくさんの仕事を覚えたい」とか、「周囲から一目置かれる存在になりたい」といった本人の希望に対し、それを達成するために一緒に頑張っていきましょうという導入がまずは必要となり、これを行う最初の場がアセスメント面接です。

ご本人の希望を引き出し、SST 研修が自分たちの希望を実現していくのにどれ位役に立つかということを必ず確認しながら面接を進めていきます。繰り返しになりますが、この面接の目的は、メンバー本人のニーズをとらえ、そのニーズと現実とのギャップをもとに、SST 研修の目標を設定することにあります。そして、この希望から具体的な目標という道標を作るというのが、援助者の大事な仕事の１つになります。また、アセスメント面接は障害者社員の方にとっては SST 研修に対する動機づけを高めるきっかけともなり、非常に重要なプロセスです。SST 研修に取り組むことで目標が達成され、将来の夢や希望の実現に一歩近づくことができる、そんな風に思える面接にすることが大切です。なお、試行においては、図１のようなシートを活用していただきましたが、このようなシートを使うと情報が引き出しやすくなり、情報の共有もスムーズにできるかと思います。

ステップ・バイ・ステップ方式の SST では、このアセスメント面接結果を踏まえ、事前にカリキュラムとテキスト等の教材を作成することになります。

参加者の目標を決めるために、SST では参加者の「こうなりたい」を引き出します。
参加者のニーズはどこにあるのだろうか？しかし、ニーズがそのまま目標になるわけではありません。
ニーズを満たす過程にある目印としての目標を立てるために参加者の話に耳を傾けましょう。

「将来の夢、希望」「こんなことがしたい」
「〇〇さんみたいになりたい」

本人の希望、欲求。
本人が「こうなりたい」を聞きましょう。
援助者が「こうなってほしい」とは区別。

↓

将来の夢を達成するために、1 年後（半年後）どんなことが出来るようになっていたらいいだろう？

本人の気持ちを確かめて、批判や否定はしないで聞いてみよう。

↓

「出来るようになっている」ために乗り越えるべきハードルはありますか？

ニーズを具体的な目標に変える大事なポイント。自分の欲求と現実のギャップを探そう。

↓

どんなことが出来るようになっていたらいいだろう？

具体的な「行動」になるように、「～をしない」から「～をする」へ。とにかくたくさん出してみよう。必ず対人的課題があるはず！

↓

出来るようになるためのスモールステップ（SST で取り扱える課題）

①＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　④＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

②＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　⑤＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

③＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　⑥＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

図１　メンバーの目標を決めるためのアセスメントシート（佐藤珠江氏作成資料）

２　カリキュラムメニューの策定

アセスメント面接終了後、アセスメント面接にて引き出された障害者社員の職業生活上の希望、その実現に向けて達成すべき具体的な行動レベルの目標について情報を関係者全員で共有し、さらに、事業主、支援者社員として彼らをどういう人材に育成したいかということも含めて話し合いを行います。まずは、対象者の希望ありきですが、社員研修としてSST研修を実施するのですから、この対象となる障害者社員の希望と、事業主・支援者社員の方の希望が重なり合う部分を見つけて、これをもとに目標を設定します。そして、ベラックらにより示された「９つの技能群とスキル」（図２）からグループ全体に共通した獲得目標となるスキルを抽出し、研修にて取り扱うコミュニケーションスキル及びその順番を示したカリキュラムメニューを策定します。（図３）

SSTが効果的に機能するためには、SST研修に関わる全ての人々が、対象者の持つニーズ、ニーズを充足させるために達成すべき目標について共有し、それを反映したSSTを展開していくこと、そのためのSSTチームづくりが大切であり、このプロセスはとても重要かつ難しいプロセスと言えます。もし、社内にSSTに詳しい方がおらず、身近に頼れる専門家もいないといった場合は、第２章に掲載したテキストの中で最もしっくりくるものを選んで、そのカリキュラムメニューに沿ってSST研修を実施してみるのも１つの方法です。カリキュラムメニューを策定することができないから、SST研修が実施できない！という残念なことにならないためにも、本資料集を作成しております。

4つの基礎的な技能

うれしい気持ちを伝える/頼み事をする/相手の言うことに耳を傾ける/不愉快な気持ちを伝える

会話技能群

相手の言うことに耳を傾ける/初めて会う人や特に親しくない人を相手に会話を始める/質問をして会話を続ける/話題になりそうなことを話して会話を続ける/気持ちを話して会話を続ける/会話を終える/会話に加わる/相手の話題についていく/誰かが話題を逸らしたときにどうするか/自分の言いたい要点を伝える/相手の言っていることがわからないときどうするか

自己主張技能群

頼み事をする/頼みを断る/苦情を言う/苦情に応じる/不愉快な気持ちを伝える/怒りの気持ちを伝える/知りたいことについて質問する/怖い気持ちを伝える/助けを求める/自分が望まない助言など(忠告や悪い誘い)への対応

対立の処理技能群

話し合って折り合う/ストレス状況から離れる/口論せずに相手の意見に同意しないでおく/事実に反した非難に対応する/謝る

地域生活技能群

自分のなくした物をさがす/誰かが自分の物を持っていると思ったときどうするか/プライバシー(自分だけの時間や内緒話)をもちたいと頼む/自分の思い込みについて確かめる/不衛生な行動に対して意見する/品よく食事をする

友達付き合いとデートの技能群

うれしい気持ちを伝える/ほめる/ほめ言葉を受け入れる/共通の関心事を見つける/デートに誘う/デートを終える/好意を伝える/望まない性的関係の誘いを断る/パートナーにコンドームを使うように頼む/危険な性行為を迫られたときに断る

健康維持技能群

電話で診察の予約をとる/薬について質問する/健康上の心配事について質問する/薬の副作用について相談する/薬の量を変えてもらえるよう頼む/自分が情報を得た新しい薬について質問する/痛みなどのからだの症状を伝える

就労関連技能群

求職面接を受ける/仕事ぶりについて意見を求める/上司からの注意に対応する/言葉による指示に従う/仕事場で会話に加わる/問題解決

アルコール・薬物乱用を避ける技能群

誘われたときに,酒・薬物の使用以外のことを提案する/家族や友人に薬物や酒を勧めないでほしいと頼む/見知らぬ人や売人に対応する

(アラン・S・ベラックら(著)「わかりやすいSSTステップガイド下巻」より抜粋)

図2　9つの技能群とスキル

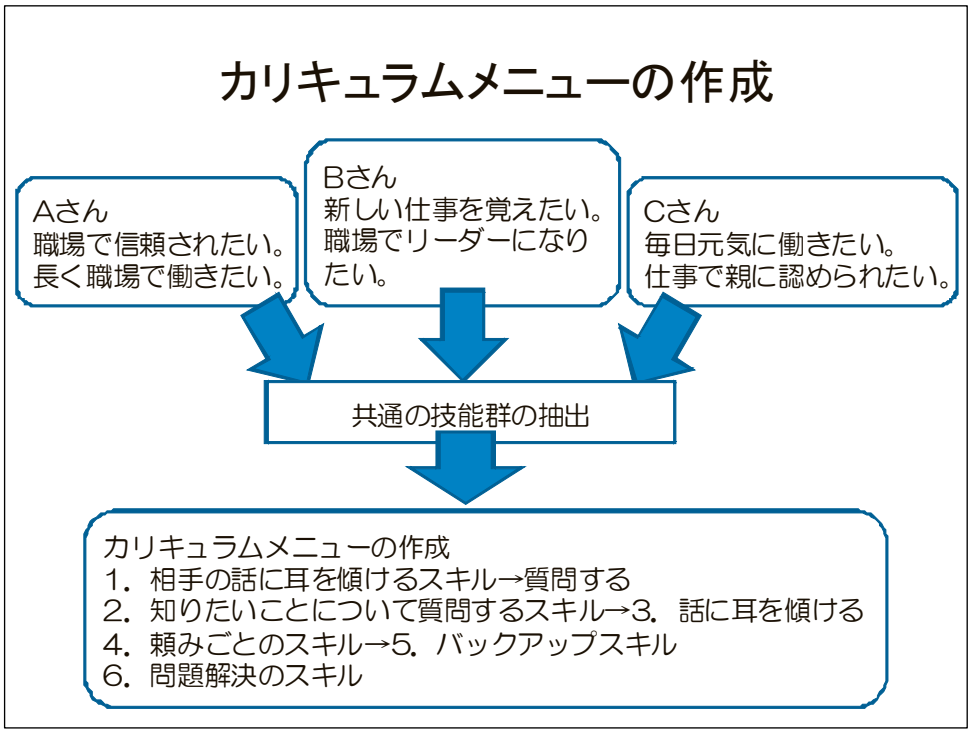


図３　カリキュラムメニューの作成例（佐藤珠江氏作成資料）

３　オリエンテーション

カリキュラムメニュー策定後、SST 研修のオリエンテーションを実施します。オリエンテーションでは、SST 研修の目的、実施方法について説明するとともに、この研修がご本人の希望の実現、そのための目標の達成にどのように役立つのかということを理解してもらいます。受けさせられる研修ではなく、自ら積極的に参加する研修へと気持ちを切り替えていくことが大切です。また、SST 体験も実施します。SST の流れは通常のステップ・バイ・ステップ方式の SST と同様です。すべてのメンバーにロールプレイを体験してもらいます。ロールプレイ後の正のフィードバックをとおし、SST 研修では決して非難されたり、こきおろされたりすることはないという安心感と、やればできそう、上手くなりそうといった前向きな気持ちを持ってもらえるようにします。なお、試行において使用したオリエンテーション資料については、第２章の 21、89 ページに掲載しています。

４　各回の SST 研修の準備

毎回、テキストと指導計画を作成します。アラン・S・ベラックら（著）「わかりやすい SST ステップガイド　下巻：実用付録編」（巻末参考文献一覧）には各スキルを教えるための「カリキュラム用技能シート」が用意されています。例として「相手の言うことに耳を傾ける」カリキュラム用技能シート（図４）を掲載しましたが、このようにシートには各スキルの意義の解説、スキルのステップ、ロールプレイ場面の例、さらにはリーダーの留意点が明記されています。これをもとにテキストを作成し、指導計画を練ります。なお、このスキルについては、「積極的傾聴」、「相手の話に耳を傾ける」というタイトルで第２章に掲載した３種類のテキストにも掲載されていますので、比較してご覧下さい。指導計画について、学校教育現場における学習指導案のような役割を果たすものです。詳細は第３章をお読み下さい。

解説:会話中には,あなたが相手の言うことにずっと耳を傾け注意を払っているということを相手に示すことが大切です。耳を傾けてくれていることがわかると,相手の人は会話をもっと続けたいと思うようになります。相手に関心をもっていることを伝えるためには,具体的な技能がいくつか必要です。

技能のステップ:

1.相手の顔を見る。
2.うなずいたり,「うんうん」「はい」「そうだね」などとあいづちをうち,あなたが耳を傾けていることを示す。
3.相手の言ったことを繰り返す。

ロールプレイ場面の例:

1.好きな趣味について相手が話していることに耳を傾ける。
2.好きなテレビ番組について相手が話していることに耳を傾ける。
3.グループホームでのルールについてスタッフが話していることに耳を傾ける。
4.あなたの薬について主治医が話していることに耳を傾ける。
5.最近あった出来事について友達が話していることに耳を傾ける。

この技能を教えるときに注意すること:

1.ロールプレイは2人組で行います。1人がある話題についてまず話し,この技能を練習する人はこのステップに従うようにしていきます。
2.相手が話しているときに注意を払うのが難しいメンバーも少なからずいます。初めてこの技能を練習するときには,ロールプレイを短くしたり(30秒以内)単純にすることが大切です。

（アラン・S・ベラックら（著）「わかりやすいSSTステップガイド下巻」より抜粋）

図４　「相手の言うことに耳を傾ける」カリキュラム用技能シート

ロールプレイ場面の例については、メンバーとなる障害者社員の日常生活を思い浮かべながら、職場でそのスキルをよく使う場面やもっとうまく使えるようになることが望まれる場面をもとに設定していきます。モデルのロールプレイについては、場面を限定しすぎると汎用性が乏しくなるので、シンプルな場面設定とするよう留意します。リーダーとコ・リーダーは指導計画をもとに、SST 研修の流れについて確認するとともに、最初の重要な観察学習の機会となるモデルのロールプレイについては、事前にひとつひとつの言葉、動作についての打ち合わせをしておきます。

５　SST 研修　～いよいよ実践です！～

ステップ・バイ・ステップ方式の SST の流れ（図５）に従って、SST 研修を実施します。最初のうちは、この流れに入る前に、SST の目的や実施方法についての確認を行うようにします。この時はリーダーが一方的に話をするのではなくメンバーに働きかけ、発言、行動を促すようにします。そして、それらの行動については必ず正のフィードバックによる強化をします。コ・リーダーはグループ全体に目を配り、集中できていなかったり、話題についていくことができていないメンバーがいたら、側に寄り添い、支援します。こういったコ・リーダーの支援は SST 研修全体を通して実施します。

SST のステップ

（1）技能を学ぶ意義の明確化。
（2）技能のステップについての話合い。
（3）ロールプレイを用いて技能をモデリングし、参加者とともに振り返る。
（4）グループの参加者に同じ場面でロールプレイしてもらう。
（5）正のフィードバックをする。
（6）修正のフィードバックをする。
（7）同じ場面でその人にもう一度ロールプレイしてもらう。
（8）さらに、フィードバックをする。
（9）4～8の手順に従ってほかの参加者もロールプレイし、正のフィードバックをする。
（10）宿題を設定。

（アラン・S・ベラックら（著）「わかりやすい SST ステップガイド上巻」より抜粋）

図５　ステップ・バイ・ステップ方式による SST セッションの進め方

（1）技能を学ぶ意義の明確化

その日に学ぶコミュニケーションスキルの重要性を理解してもらい、学ぶ意義を明確化することで、学習に対する動機づけ、意欲を高めていきます。方法としては、大別して２つ、その技能を学ぶ理由をメンバーから引き出すやり方とリーダーが解説するというやり方があり、これらを組み合わせて行うことが最も有効とされています。

（2）技能のステップについての話合い

まずは、リーダーからスキルのステップを紹介します。その後、「この技能を使う上でこのステップは重要ですか」、「なぜ重要だと思いますか」、「このステップを使わないとどうなりますか」といった質問によりメンバーから意見を引き出し、必要な理由をメンバーが理解できているかを確認しながら、必要な理由を話し合うということをさらっとやっています。

（3）ロールプレイを用いて技能をモデリングし、メンバーとともに振り返る

「まず私がやってみますので、皆さんよく見ていて下さい」と伝え、コ・リーダーを相手役とし、リーダーが最初の見本となる適応的なモデル（グッドモデル）を提示します。ここでは各メンバーが、自分の生活の中に反映させたり、応用が利くような汎用性の高いモデルを手短に示します。モデルを示した後、各ステップをきちんと使っていたか、そして全体的に、今のやり方は効果的であったかといったことを確認します。

また、グッドモデルを示した後、弁別モデルとしてステップをきちんと使わないバッドモデルを提示すると、そのコントラストにより、ステップの重要性、効果についての理解をさらに深めることができます。

このモデルを演じるというのは、実はリーダーにとっても大変勉強になります。普

段何気なく使っているスキルを分析し、どう演じればこれがベストです！というモデルになるか考える機会になりますし、また、普段の生活においても障害者社員の方のモデルとなることを意識することが増えてくるかと思います。

（4）グループのメンバーに同じ場面でロールプレイしてもらう

ひとりひとりのメンバーにロールプレイをしてもらいます。はじめてそのコミュニケーションスキルを取り扱う時は、見本のモデルと同じ場面でロールプレイを実施し、まずはステップを使うことに慣れてもらうようにします。この時、比較的技能に富む人からはじめると、後にロールプレイを演じるメンバーにとってのコーピングモデルとなり、観察学習の効果があがります。またリーダーのモデルだけでなく、同じ立場のメンバーのモデルを見ると、あの人がやっているから私もやろうといった動機づけになります。

（5）正のフィードバックをする

メンバーのロールプレイが終わったら、リーダーが正のフィードバックを行い、その後、他のメンバーやコ・リーダーからステップに焦点を当てた正のフィードバックを引き出します。最初のうちは、緊張のあまり固まってしまうようなメンバーもいて、リーダーとして正のフィードバックに困るようなロールプレイがあるかもしれません。そんな時でもリーダーは今この段階でどこまでできているだろうかという所を評価して、正のフィードバックを行います。ロールプレイを行ったという行動、それに向けた努力といったことも十分評価の対象となるものです。また、メンバーが慣れないうちは、「声が小さかった」、「視線があっていなかった」等のネガティブなフィードバックがなされることがありますが、その際、リーダーは「声がもう少し大きいとさらに良くなるそうですよ」、「もう少し視線を合わせる時間が長いと、相手により気持ちが伝わると思いますよ」等、ポジティブな言葉に置き換えて伝えるように配慮します。正のフィードバックを受けるという経験をとおし、SST 研修が非難や批判がなされることはない場であることを理解するとメンバーは不安や緊張から解放され、スキルトレーニングに取り組むことができるようになります。また、ロールプレイ後に他のメンバーより与えられる正のフィードバックは、単にその行動を強化し、自信を回復させるのみならず、仲間への信頼感、グループへの安心感を向上させていく効果もあります。

（6）修正のフィードバック

そのコミュニケーションスキルをうまく使う方法について、リーダーが提案したり、メンバーから引き出していったりして、修正のフィードバック（改善のための提案）をしていきます。ここでは、なるべく建設的な、前向き行動で提案をするのがポイントです。例えば、声が大きすぎる人に対して、「大きな声を出さないで」というような、何かをしないようにして下さいとかいう要求ではなく、「声のボリュームをもう少し下げてみて」というような形で伝えます。まるっきり行動を変えて下さいというのではなく、「１つだけ変えてみてほしいことがあります」、「もう１つだけ加えてみてほしいことがあります」等といった提案、リクエストのような形でお伝えするということがポイントになります。また、メンバーから「ちょっとおどおどしているんじゃないか」といったフィードバックがなされることがありますが、そのような時には、それではおどおど見えないためには何ができたら、どういう行動がとれたらいいのだろうという視点で質問をしていき、もうちょっと声が大きくなったらいいとか、もう少しゆっくりしゃべれたらいいというようなフィードバックを引き出していきます。

反対に、スキルフルなメンバーに対しては、修正のフィードバックに困ることもあります。そんな時に役立つのが、コミュニケーションスキルを使う際のポイントを記したポスター（図６）です。リーダー自身が書かれた項目をひとつひとつ確認していくと、もう少し声のトーンが高いとさらに良くなる、といったポイントが見えてくることがあります。また、このポスターは慣れないメンバーから正のフィードバックを引き出すことにも有効です。「どこが良かったですか」という開かれた質問には答えにくいメンバーも、「視線はあっていましたか」、「表情は話題にあっていましたか」といった「はい」「いいえ」で回答できる閉じられた質問に対しては答えやすいものです。

修正のフィードバックについて、言葉だけの教示では理解が難しそうな場合には、リーダーがモデルを提示します。「ちょっと私がやってみるから見ていてください」と個別にモデルを入れることがあります。これを補足モデリングといい、最初に行うモデルがグループ全体に対するお手本であるのに対し、こちらはその人だけのお手本、リーダーがその人になって演じるモデルとなります。

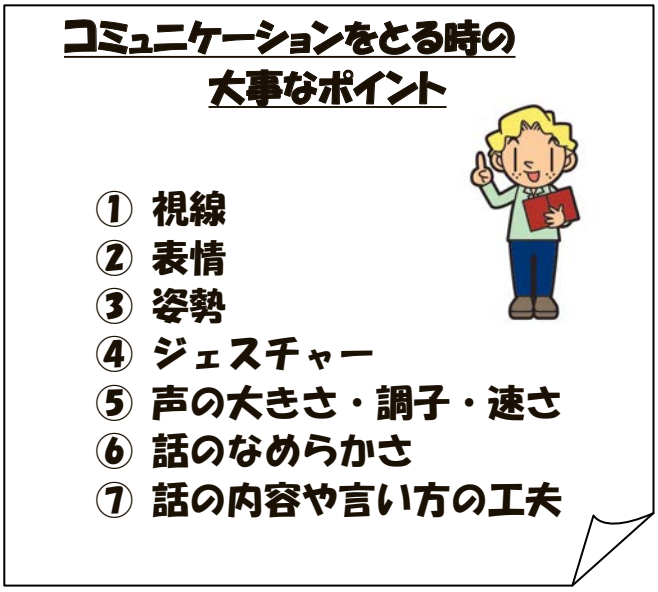


図６　SST 研修で使用したポスター例

（７）同じ場面でその人にもう一度ロールプレイしてもらう

修正のフィードバックが終わったら、本人が提案を理解したかどうか確かめ、修正可能で具体的なポイントを取り入れたロールプレイを行ってもらいます。また、必要であればここでも補足のモデルを示していきます。期待どおりの変化がもたらされなかった場合によく使う支援技法にプロンプト、プロンプティングというものがあります。プロンプトとは、言葉での促しのことであり、ロールプレイの最中に、主役の人の隣に立ち、その人の耳元で助言をささやくというやり方です。ちょっとしたヒントを与える、必要最小限の援助を行うことにより、行動の変化を促します。時間があれば、何回もロールプレイを行い、少しずつ援助を減らしていき、最後には援助なしで、スキルがきちんと使えるように支援していきます。言葉での促しであるプロンプトに対し、プロンプティングは身振りという非言語的なサインによる促しになります。例えば、視線が下がりがちなメンバーに対し、リーダーが指で自分の目を指したら、相手と視線を合わせるようにするといったサインを決めておき、ロールプレイ中にそのサインを送るというものです。この方法は特に、非

言語的行動や言語随伴的行動の改善に効果的です。これも、プロンプトと同様、必要最小限の介入による行動の変化を促すことを目的とし、徐々にフェードアウトしていきます。

（8）さらに、フィードバックをする

修正のフィードバックを行った後のロールプレイでは、提案に従って改善が加えられたところを中心にフィードバックを行います。また、この際、相手役をつとめたコ・リーダーから良いフィードバックが与えられると効果的ですので、コ・リーダーは常に何をどのようにフィードバックすれば良いかということを考えながらロールプレイに臨むことが必要です。

（9）4～8の手順に従ってほかのメンバーもロールプレイし、正のフィードバックをする

全体に対して 1～3を行った後は、4～8までを、メンバーの数だけ繰り返します。

（10）宿題を設定

宿題の設定については、メンバーの日常生活においてそのスキルを使う場面を考えながら行います。ロールプレイで提案した改善点をスキルを発動する際のポイントとして伝えます。宿題を実行した時の記録シートを作成して渡すと、実行に向けた動機づけになりますし、セルフチェックによる強化の効果も期待できます。また、互いに変化、成長を確認することもできます。

以上が SST 研修の実施手順となります。メンバーの方に対するオリエンテーションの際は、この手順を図7のような資料を使って説明することがあります。また、パートナー研修で支援者社員の方に説明するときは山本五十六の「やってみせて、言って聞かせて、やらせてみて、 ほめてやらねば人は動かじ。話し合い、耳を傾け、承認し、任せてやらねば、人は育たず。やっている、姿を感謝で見守って、信頼せねば、人は実らず。」という言葉を引用しながら、SST の流れの説明をしています。

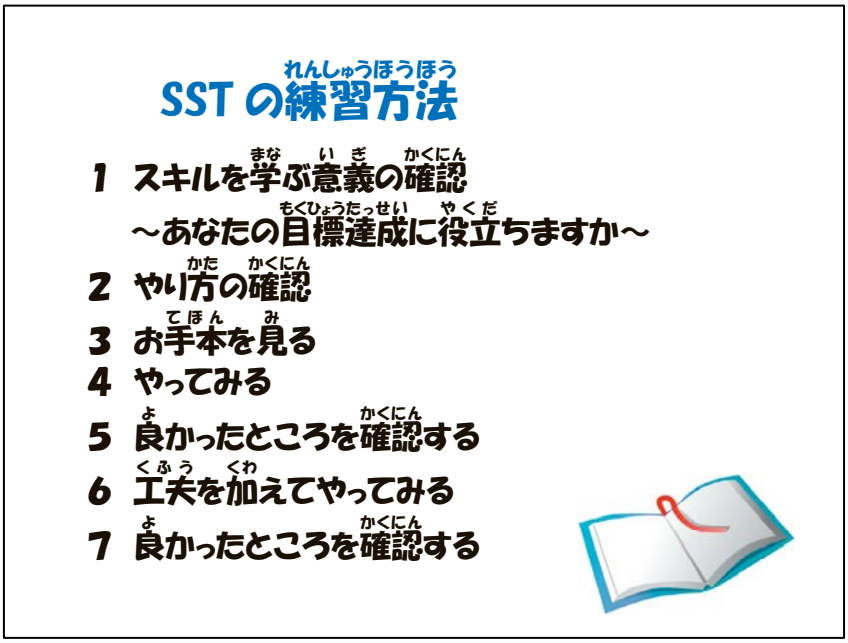


図7　SST 研修の実施手順説明資料

SST 研修の流れの説明の最後として、SST の背景となる社会的学習理論の５つの原理が SST 研修にどのように反映されているかを表１としてまとめています。作業指導においては、まずはお手本を見てもらう、作業工程を細分化し、難易度の低いことから取り組んでもらい、できたことを褒める、繰り返し練習してもらうといったことは日常的に実施されていることと思います。コミュニケーションスキルを指導される際にも、是非ともこれらのことを積極的に取り入れていただければと思います。（表１）

表１　社会的学習理論の５大原理

SST 研修	社会的学習理論の５大原理	山本五十六の言葉
ロールプレイ	**モデリング**（modeling） モデルの観察を通じて行動を学習すること	「やってみせて、やらせてみて、ほめてやらねば人は動かじ。話し合い、耳を傾け、承認し、任せてやらねば、人は育たず。やっている、姿を感謝で見守って、信頼せねば、人は実らず。」
スキルを要素ステップに分解し、スモールステップでコミュニケーションスキルを学習	**行動形成**（shaping） 望まれる目標へ向けて、連続的にステップを踏んで強化をおこなっていくこと	
正のフィードバック	**強化**（reinforcement） その行動をまた実行する可能性を高めるため、行動に対して好ましい結果を与えること	
SST 研修では「ロールプレイ→フィードバック→ロールプレイ」の繰り返し、日常生活では宿題の実行により反復練習	**反復学習**（overlearning） あるスキルを自動的にできるまで繰り返し練習すること	
SST 研修で学んだスキルを日常生活場面で使いこなせるようになることを目指す	**般化**（genralization） ある場面で獲得されたスキルを、それ以外の場面でも使えるようになること	

SST のリーダーを経験すると、実は一番鍛えられているのはリーダーだということを感じます。良きモデルを演じ、ロールプレイに対するフィードバックを瞬時に行う、個人だけでなくグループ全体を見ながら、SST を実施するためには、コミュニケーションスキル、その教え方についての知識だけでなく、相手の行動に対するアセスメント力も必要となります。さらに、アセスメントした結果を相手に受け入れてもらいやすいように伝えるためにはリーダー自身に高いコミュニケーションスキルが必要です。リーダーを始めたころは、毎回、反省の日々ですし、どんなに経験を積んでも、あの時はこうすれば良かったなというようなことがあるでしょう。けれど、そういった繰り返しの中で、確実にリーダーとしてのスキルは向上していくと思います。障害者社員の方のコミュニケーションスキルの向上をお手伝いしながら、自分自身も支援スキルを向上させていく、障害者社員の方との協同作業により、互いのスキルを向上させていくというお気持ちで取

り組んでいただければと思っています。

6　SST 研修と SST 研修の間　～反復学習により般化を目指す～

本プログラムにおいては、SST 研修を「学習」の場、職場を「実践」の場と位置づけ、プログラム開始から終了までの約６ヶ月間の全ての時間をプログラムの実施時間と考えています。研修の時間は、その人の生活のごく一部の時間にしか過ぎません。研修以外の、圧倒的に多くの職場で過ごす時間に、いかにたくさんの支援を受けながらトレーニングができるかが、コミュニケーションスキルアップのポイントになります。

SST 研修では、学んだコミュニケーションスキルの実践が、スキルを発動する際のポイントを添えて、宿題として出されます。支援者社員の方は、練習機会の意識的な設定や練習に対するフィードバックにより、これを支援してください。また、ちょっと上手くいかなかったスキルトレーニングに対しても、まずは宿題に取り組んだことを強化し、次に修正のフィードバックをしてください。支援者社員のみなさんの日々の支援あってこそ、本プログラムは効果を発揮するのです。（図８）

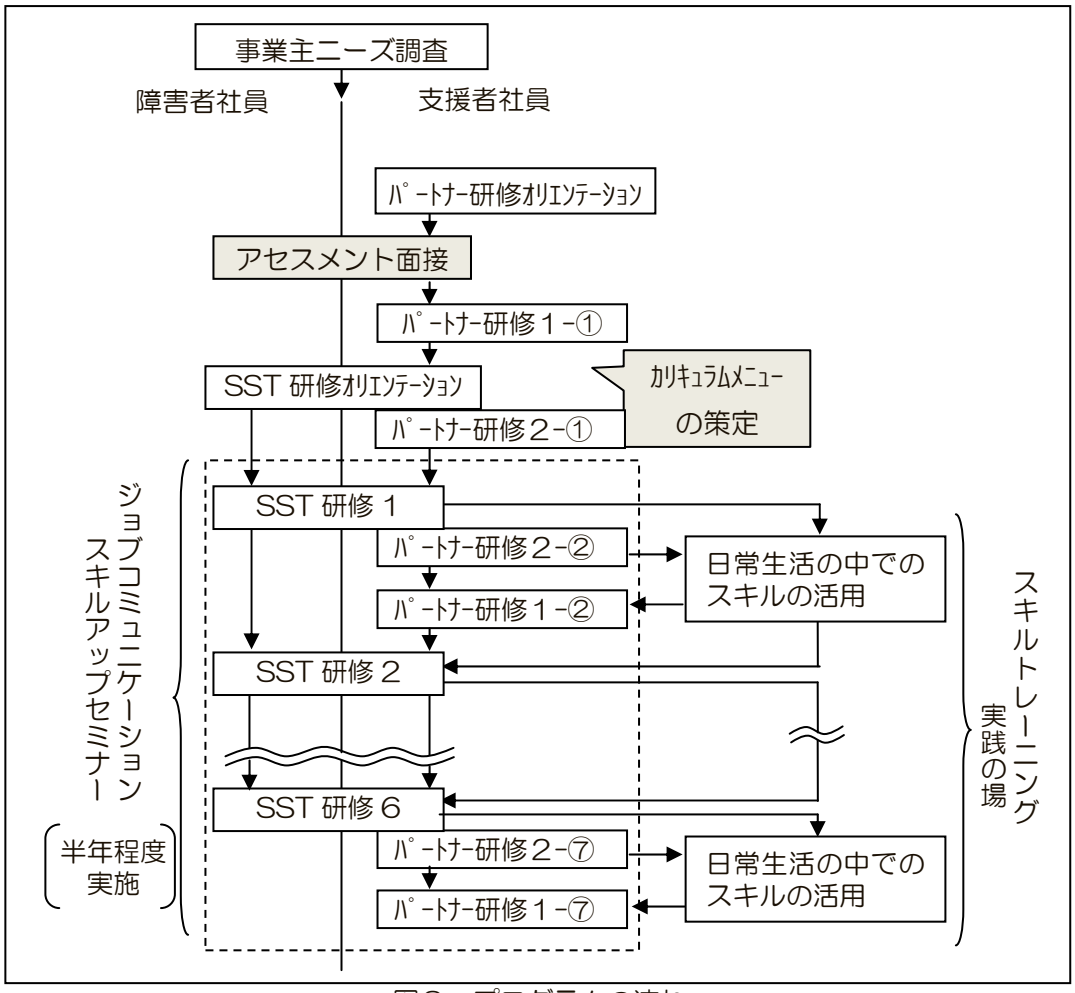


図８　プログラムの流れ

第2章　テキスト集

本章では、３社の試行にて使用したテキストを掲載しています。カリキュラムメニュー、テキストは、SST 研修の対象となる個人及びグループのニーズや状況にあわせ、SST 普及協会認定講師である佐藤珠江氏と千葉裕明氏に作成していただきました。いずれのテキストも最初にカリキュラムメニューが記載されたページがあり、その後ろに各回のテキスト、そして宿題シートが続いています。

１　テキストA～Cについて

テキストAは１社５事業所で実施した際に使用したものです。ａ事業所とｂ事業所については、雇用されている障害者の数はともに 16 名でしたが、発達障害者と知的障害者が中心に雇用されているａ事業所に対し、ｂ事業所では精神障害者が過半数を占め、知的、発達、身体障害者も満遍なく雇用されていました。c、d 事業所はともに知的障害者を中心に５名の障害者社員と１名の支援者社員、ｅ事業所は知的障害を有する障害者社員と支援者社員が１名ずつ雇用されていました。このように事業所ごとに SST 研修を実施するグループ構成に違いがあったため、共通のテキストを使いながらも、知的障害者が多いグループではテキストの文章を簡略化し、平易な表現で伝える等の工夫をしながら SST 研修を実施しました。

テキストＢを使用して SST 研修を行った事業所では、精神障害者７名、身体障害者４名、知的障害者と発達障害者が各２名、計１５名の障害者社員が雇用されていました。SST 研修は業務の関係で２つのグループに分かれて実施しました。パソコンを使った事務作業に従事する人がほとんどであったため、一定の水準の言語能力を有したメンバーが多かったのですが、中には文字の読み書きが苦手で、テキストを音読することも難しい人もいました。

テキストCは、知的障害者と発達障害者のみのグループで SST 研修を実施した際に使用したものです。他の２つのテキストと比べて、なるべく平易かつ簡略な文章のシンプルなテキストとなっています。

なお、テキストＡについては千葉裕明氏、テキストＢとＣについては佐藤珠江氏に作成していただきました。テキストＡとテキストＢの表紙とオリエンテーション資料については佐藤珠江氏に作成していただいた共通のものを使用したため、テキストＡのみ掲載しています。

２　テキストの配付・保存方法等について

テキストは、ＳＳＴ研修開始前に該当回のページを配付し、オリエンテーション時に渡したスライドファイルに保存、全回終了した時に一冊のテキストが完成するようにしました。新しく配付されたものをスライドファイルの一番後ろに加えていくというルールを明確にしておくと、情報整理が楽になりますし、なくしてしまうということも少なくなります。実際、回を重ねるたびに増えていくテキストや宿題シートにより構成される自分だけのテキストをみなさん、とても大切にして下さり、１人としてなくした方はいませんでした。

特に問題がないようであれば、テキストと宿題シートを一緒に配付し、各自でスライドファイルに綴じてもらいます。しかし、情報が多いと混乱してしまったり、スライドファイルに綴じるという作業に手間取り、開始前にあたふたしてしまったりするといったメンバーがいる場合は、事前にスライドファイルを回収しておき、新しいテキストのみを綴じて配付し、宿題シートについては宿題を出す際、実行の際のポイントを添えて渡す等の工夫を行いました。些細なことかもしれませんが、メンバーができるだけ学習に集中できる環

境づくりをすることはとても大切なことです。また、表紙にはSST研修の実施予定欄がありますが、各回の出席者に対しては、日付の上に出席印を押印し、最後には修了証を出す等の工夫も行いました。これは出席するという行動に対する強化となりますが、こんな小さな工夫の積み重ねにより、受講に対する動機づけを高めることも大切です。

宿題の実施結果については、研修の時間内に各メンバーから報告をしてもらい、それに対するフィードバックを行うということが時間的に難しかったため、宿題シートを回収し、それに対するフィードバックとしてリーダーからのコメントを記入し、次回のSST研修で返却するという方法をとりました。また、支援者社員の方に宿題シートを見てもらい、コメントを記入してもらっている方もおりましたが、このように多くの人に関わってもらい、フィードバックをもらいながら練習を重ねるとSST研修はとても効果の高いものとなります。

ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー

あなたの希望をかなえるために、

仲間の力をかりながら、

がんばっていきましょう！

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

ｵﾘｴﾝﾃｰｼｮﾝ	１回	２回	３回	４回	５回	６回

ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー

Social Skills Training（SST）「社会生活技能訓練」を行います。
SST を用いて社会的スキルを磨くことを目指します。
社会的スキルとは、対人的課題を解決し対人関係を円滑にするための知識や技術です。

「長く職場で働きたい」

「職場で力を発揮する」

「職場で頼りにされる」

「職場で仲間から信頼される・認められる」

「職場で仲間を信頼する・認める」

「安定した収入を得たい」

「大切な人を安心させたい」

「会社で仕事をする」中で、皆さんに目標があるでしょう。今回のセミナーは、
皆さんの目標達成のために大切な技能が盛り込まれています。

実施期間 ：
実施時間 ：
参 加 者 ：

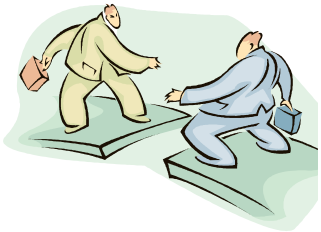
オリエンテーション	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回

SST（Social　Skills　Training）の目的

「自分の気持ちをわかってもらえない！」と感じた経験は、誰しもあると思います。他人は自分が望むほどには、こちらの気持ちを察してくれるわけではありません。

SST では、自分の気持ちや考えや用件をよりストレスなく効果的に相手に伝えるやり方と、他者の気持ちや考えや用件により効果的に応えるやり方の両方を学びます。スキルを習得することによって、日常生活の中でストレスを減らしたり、心地よく過ごせる時間を増やしたりすることができます。

SST はどんなことに役立つのか



☆職場では、報告・連絡・相談がスムーズになって、仕事の効率が上がったり、上司や部下との関係がよくなったりします。
☆家族や友達とのコミュニケーションがスムーズになり、人付き合いで我慢することが減ったりします。
☆信頼関係を深めるためにも、新しい人間関係を構築する場合にも役立ちます。
☆スキルアップや、自分の希望を実現するためにも役立ちます。

SST に参加するための心構え

☆照れくさい…かもしれませんが、積極的に心を開いて参加することがお勧めです。
☆うまくできないような気がする…かもしれませんが、新しいやり方に積極的にチャレンジすることがお勧めです。
☆練習だけでなく、実生活の中で、できる方法を話し合ってみましょう。
☆日常生活の中で積極的に取り入れてみることが、上達への近道です。

SST の練習方法は

☆テキストを使ってスキルを紹介します。
このテキストには、学ぶスキルがいくつかのステップに分けて書いてあります。
☆まずスタッフがそのスキルのステップを使ってロールプレイをしますので、最初はよく見ていてください。
☆次にそのロールプレイをお手本に、みなさんにロールプレイをしていただきます。
☆もちろん気が進まない場合は、パスしていただいてかまいません。
☆SST の時間以外の実際の生活の中でもどんどんスキルを使っていただくため、宿題が出ます。

カリキュラムメニューの紹介

第１回：「問題解決のスキル」

職場や日常生活の中で困難に出会うことは良くあります。私たちは何か困難に出会うと、早く解決しなければと焦ってしまったり、時には早くそこから逃げ出したいと考え、そのためにいっぺんに問題を解決しようとすることがあります。そしていっぺんに問題を解決しようとすると無理が出て上手くいかないこともたびたびです。
大事なのは、問題を急いで片付けるのではなく、目の前の問題をどのように解決するかに掛かっています。このスキルでは、真の問題の所在や、効果的な解決策の出し方など、どのように問題を解決するかを学びます。

第２回：「積極的傾聴のスキル」
第３回：「積極的傾聴のスキル＋バックアップスキル」

会話中や仕事上の必要事項を話し合う場面など、私たちは相手の言うことに耳を傾け、注意を払っているということを相手に示すことが大切です。相手に関心を持って、積極的に聞いている事を伝えるための技能を学びます。

第４回：「頼みごとをするスキル」
第５回：「頼みごとをするスキル＋バックアップスキル」

コミュニケーションをとり、共同で作業を進める中で、誰かに何かを頼むという場面で緊張することは良くあります。頼みごとが上手になれば仲間作りにも役立ちますし、就労現場では大変重要なスキルです。

第６回：「職場で他者の意見に対して効果的に応えるスキル」

職業生活では、仕事ぶりについて上司や先輩から意見をもらったり、求めたりします。特に上司から意見、批判を受けるということは気持ちが動揺する経験のひとつといえます。意見や批判にどう対応するかを知っていれば、その経験に動揺することが少なくなりますし、またそれらをより生産的なものに変えていくことが出来ます。

第1回「コミュニケーションと問題解決」

☆今日の予定☆

①日常生活の「問題」とうまく付き合うことの意味

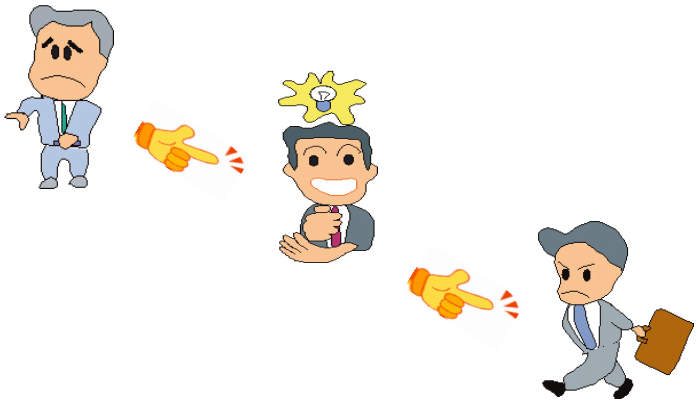
②問題を解決するステップ

③ステップの使い方のモデル

④練習:書いてみよう！

⑤練習:やってみよう！

⑥ホームワークの説明



【①「問題」とうまく付き合うことの意味】

仕事を含めた日常生活の中で,「うまくいかない事」に行きあたることは誰にでも起こります。そんな時に落ち着いてうまく付き合うことができれば,より快適に毎日を送ることに役立ちます。

「うまくいかない事」とは:

自分がしたいと思うことが,思いどおりに行かない状況全般を指します。

私たち(人間同士)のコミュニケーションを考える時に,以下の3つの段階に分けてみることは,より効果的なやり方を練習するときに役立ちます。

第**1**段階**【受信】**→相手や状況の“何を” 情報として**受け取る**か

第**2**段階**【処理】**→受け取った情報を“どのように”**判断する**か

第**3**段階**【送信】**→判断した結果,“どのように”**応じる**か

【②問題解決のステップ】

問題解決は一般的に5つのステップからできています。これらのステップをコミュニケーションの取り方と一緒(いっしょ)に考えて，練習(れんしゅう)する時に役立ててみます。

ステップ**1【立ち止まって考える】**身体に起きる変化を問題に取り組むきっかけにする

動揺，怒り，がっかり，イライラ,ショック,…

話し声が大きく（高く）なる，話し方が早くなる，頭に血がのぼる，心臓がドキドキ，冷や汗，血の気がひく，‥

ステップ**2【問題を明確(めいかく)にする】**何が起きているかを具体的にする

具体的にする方法:**誰が・誰に／何を／いつ／どんな場面で／なぜ**を使う

ステップ**3【解決策を出す】**

① 相手の言うことを受け入れる？② 相手にたずねる？③ 自分のことを伝える？

ステップ**4【解決策を選んで実行計画(じっこうけいかく)を立てる】**

どの組み合わせ（ステップ**3**の①～③）で，どう伝えるか／応じるか

ステップ**5【解決策を実行して結果(けっか)を振(ふ)り返(かえ)る】**

相手の様子に注目→結果は自分にとって良いものなのか，そうでもないのか，悪いものか

【③ステップの使い方のモデル】

■ある日のできごと■

Aさんは今朝，自分の仕事について午後4時に報告を入れるように，と上司に言われました。
Aさんはその日の午後4時になると，報告をしようと上司のいる部屋に行き，見渡してみましたが，その上司はいないようでした。そこで近くに座っている人にたずねてみたところ，「今席を外しています」と言われました。

ステップ**1【立ち止まって考える】**

Aさんの考え:『どうしようー！もう4時なのにー！！これって大変！』
→　イライラし，びっくりし，頭に血がのぼっているのを感じている
⇒　ちょっと立ち止まって，気持ちを立て直そう！

ステップ**2【問題を明確（めいかく）にする】**

Aさんはどうしたいのか？→　自分の仕事について上司に報告したい
誰に→　上司に　**何を**→　自分の仕事について　**いつ**→　今日の午後4時
どんな場面で→　会社で　**なぜ**→　上司に言われたから

ステップ**3【解決策を出す】**

① 相手の言うことを受け入れる？② 相手にたずねる？③ 自分のことを伝える？
→　Aさんの解決策:『上司は戻ってくるのかをたずねてみよう』

ステップ**4【解決策を選んで実行計画（じっこうけいかく）を立てる】**

今答えてくれた人に，ゆっくりと，低めの声でたずねてみる

ステップ**5【解決策を実行して結果（けっか）を振（ふ）り返（かえ）る】**

『すぐにお戻りですか？』とたずねることができた

【④練習：書いてみよう！】

■ある日のできごとの続き■

Aさんは席を外している上司について,『すぐにお戻りですか？』とたずねたところ,「分かりません」と言われました。

ステップ**1【立ち止まって考える】**

あなたの考え:『＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿』

→　あなたが気づく自分の体の変化は？:＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

⇒　ちょっと立ち止まって,気持ちを立て直そう！

ステップ**2【問題を明確（めいかく）にする】**

あなたはどうしたいのか？→　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

誰に→　上司に　**何を→**　自分の仕事について　**いつ→**　今日の午後4時

どんな場面で→　会社で　**なぜ→**　上司に言われたから

ステップ**3【解決策を出す】**

① 相手の言うことを受け入れる？② 相手にたずねる？③ 自分のことを伝える？

→　**あなた**の解決策:『＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿』

ステップ**4【解決策を選んで実行計画（じっこうけいかく）を立てる】**

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

【⑤練習：やってみよう！】

ステップ**5【解決策を実行（けっか）して結果（ふ）を振り返（かえ）る】**

①－1（お名前：　　）

【⑥ホームワーク】

今回練習した問題解決のステップのうち，特に「ステップ1」をホームワークにします。
次回までにあなたが行き当たった「うまくいかない事」について，その出来事とその時に気づいたあなたの体の変化を，具体的に記録しておきます。

■「うまくいかない事」についての出来事■（日づけ：　　月　　日（　　））

あなたの考えや気持ち：『　　』

→　あなたが気づく自分の体の変化は？：

■「うまくいかない事」についての出来事■（日づけ：　　月　　日（　　））

あなたの考えや気持ち：『　　』

→　あなたが気づく自分の体の変化は？：

■「うまくいかない事」についての出来事■（日づけ：　　月　　日（　　））

あなたの考えや気持ち：『　　』

→　あなたが気づく自分の体の変化は？：

■「うまくいかない事」についての出来事■（日づけ：　　月　　日（　　））

あなたの考えや気持ち：『　　』

→　あなたが気づく自分の体の変化は？：

①－2（お名前：　　）

【⑥ホームワーク】

■「うまくいかない事」についての出来事■（日づけ：　　月　　日（　　））

あなたの考えや気持ち：『　　』

→　あなたが気づく自分の体の変化は？：

■「うまくいかない事」についての出来事■（日づけ：　　月　　日（　　））

あなたの考えや気持ち：『　　』

→　あなたが気づく自分の体の変化は？：

■「うまくいかない事」についての出来事■（日づけ：　　月　　日（　　））

あなたの考えや気持ち：『　　』

→　あなたが気づく自分の体の変化は？：

■「うまくいかない事」についての出来事■（日づけ：　　月　　日（　　））

あなたの考えや気持ち：『　　』

→　あなたが気づく自分の体の変化は？：

お疲れさまでした！！

②－1（お名前：　　）

【⑥ホームワーク】

今回練習した問題解決のステップのうち，特に「ステップ1」をホームワークにします。

次回までにあなたが行き当たった「うまくいかない事」について，その出来事とその時に気づいたあなたの体の変化を，具体的に記録しておきます。

うまくいかない事・出来事	あなたの考えや気持ち	あなたが気づく、自分の身体の変化
日づけ　　月　　日　（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）
日づけ　　月　　日　（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）

②－2（お名前：　　）

うまくいかない事・出来事	あなたの考えや気持ち	あなたが気づく、自分の身体の変化
日づけ　　月　　日　（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）
日づけ　　月　　日　（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）
日づけ　　月　　日　（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）

②－3（お名前：　　）

うまくいかない事・出来事	あなたの考えや気持ち	あなたが気づく、自分の身体の変化
日づけ　　月　　日　（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）
日づけ　　月　　日　（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）
日づけ　　月　　日　（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）

第2回「積極的傾聴のスキル」

☆今日の予定☆

①前回のホームワークの回収（ホームワークシートに氏名を記入）

②アンケート，グループ目標の確認

③積極的傾聴スキルを使う意味

④積極的傾聴スキルの基本ステップ

⑤基本ステップの使い方のモデル（観察）

⑥練習:やってみよう！（ロールプレイ）

⑦ホームワークの説明

【グループ目標の確認】

現在の勤務先（職場）で ＿＿＿＿＿＿＿＿

【積極的傾聴スキルを使う意味】

仕事を含めた日常生活の中で，以下のことに役立ちます。

①あなたが相手の話の**内容を正確に聞き取り，理解する**こと→**受信と処理**

②あなたが**相手の話に応じたことを話す**こと→**送信・1**

③あなたが相手の話を**しっかりと聞いていることを相手に伝える**こと→**送信・2**

【積極的傾聴スキルの基本ステップ】

1. 相手の方を見る
2. タイミングよくうなずいたり，あいづちを打（う）ったりする
3. 相手が言ったことをくりかえす（反復（はんぷく）する）
4. 相手の話に対する感想（かんそう），または自分の気持ちを言う

【スキルをさらに効果的に伝える時のポイント】

- □視線（しせん）
- □表情（ひょうじょう）
- □姿勢（しせい）
- □ジェスチャー（じぇすちゃー）
- □声の調子，大きさ（こえのちょうし，おおきさ）
- □話し方のなめらかさ（はなしかたのなめらかさ）
- □話の内容や言い方の工夫（はなしのないようやいいかたのくふう）

①（お名前：　　）

【ホームワーク】

今回練習した積極的傾聴スキルの基本ステップをホームワークにします。
次回までにあなたが積極的傾聴スキルを使った相手を書いて，使ったステップの□に✓を書きます。そしてどれくらいうまくできたかの点数をつけてみます。

練習するときのあなたのポイントは：

使った日　　月　　日（　　）	使った相手
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた □タイミングよくあいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】	

使った日　　月　　日（　　）	使った相手
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた □タイミングよくあいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】	

次のページへ

②（お名前：　　）

練習（れんしゅう）するときのあなたのポイントは：

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた □タイミングよくあいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた □タイミングよくあいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた □タイミングよくあいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

次のページへ

③（お名前：　　）

練習するときのあなたのポイントは：

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた □タイミングよくあいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた □タイミングよくあいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた □タイミングよくあいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

次のページへ

④（お名前：　　）

練習（れんしゅう）するときのあなたのポイントは：

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた □タイミングよくあいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた □タイミングよくあいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた □タイミングよくあいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

お疲れさまでした！！

第3回「積極的傾聴スキルのバックアップ」

☆今日の予定☆

①前回のホームワークの回収（ホームワークシートに氏名を記入）

②アンケート，グループ目標の確認

③積極的傾聴スキルの“バックアップ”とは

④積極的傾聴スキルの基本ステップ

⑤基本ステップの使い方のモデル（観察）

⑥練習：やってみよう！（ロールプレイ）

⑦ホームワークの説明

【グループ目標の確認】

現在の勤務先（職場）で ＿＿＿＿＿＿＿＿

【積極的傾聴スキルの“バックアップ”とは】

バックアップとは，あなたがスキルを使った時の相手の反応に応じて，あなたがさらに対処できるようなスキルのことです。

今回は，前回練習した「積極的傾聴」のバックアップを練習します。積極的傾聴のバックアップを身につけることは，職場でのやり取りをはじめとした日常生活での会話を今よりももっと楽しく，また効率的に進めることに役立ちます。

今回のスキルのバックアップでは，**「かみ合った質問を加える」**ことが一般的です。

【積極的傾聴スキルの基本ステップ】

1. 相手の方を見る
2. タイミングよくうなずいたり，あいづちを打ったりする
3. 相手が言ったことを復唱する
4. 相手の話に対する感想，または自分の気持ちを言う

今回はここでかみ合った質問を加えてみます

【スキルをさらに効果的に伝える時のポイント】

- □視線（しせん）
- □表情（ひょうじょう）
- □姿勢（しせい）
- □ジェスチャー（じぇすちゃー）
- □声の調子，大きさ（こえのちょうし，おおきさ）
- □話し方のなめらかさ（はなしかたのなめらかさ）
- □話の内容や言い方の工夫（はなしのないようやいいかたのくふう）

①（お名前：　　）

【ホームワーク】

積極的傾聴スキルの基本ステップと，今回練習したバックアップをホームワークにします。

次回までにあなたが積極的傾聴スキルを使った相手を書いて，使ったステップの□に✓を書きます。そしてどれくらいうまくできたかの点数をつけてみます。

練習するときのあなたのポイントは：

使った日　　月　　日（　　）	使った相手
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った □かみ合った質問をした
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】	

使った日　　月　　日（　　）	使った相手
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った □かみ合った質問をした
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】	

次のページへ

②（お名前：　　）

練習（れんしゅう）するときのあなたのポイントは：

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った □かみ合った質問をした
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った □かみ合った質問をした
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った □かみ合った質問をした
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

次のページへ

③（お名前：　　）

練習（れんしゅう）するときのあなたのポイントは：

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った □かみ合った質問をした
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った □かみ合った質問をした
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手
使ったステップ　□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した □相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った □かみ合った質問をした
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】

次のページへ

④（お名前：　　）

練習するときのあなたのポイントは：

使った日　　月　　日（　　）　使った相手

使ったステップ
□相手を見た
□タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った
□相手が言ったことを繰り返した
□相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
□かみ合った質問をした

どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手

使ったステップ
□相手を見た
□タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った
□相手が言ったことを繰り返した
□相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
□かみ合った質問をした

どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】

使った日　　月　　日（　　）　使った相手

使ったステップ
□相手を見た
□タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った
□相手が言ったことを繰り返した
□相手の話に対する感想や自分の気持ちを言った
□かみ合った質問をした

どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】

お疲れさまでした！！

第4回「頼みごとをする」スキル

☆今日の予定☆

①前回のホームワークの回収（ホームワークシートに氏名を記入）

②アンケート，グループ目標の確認

③「頼みごとをする」とは

④「頼みごとをする」スキルの基本ステップ

⑤基本ステップの使い方のモデル（観察）

⑥練習:やってみよう！（ロールプレイ）

⑦ホームワークの説明

【グループ目標の確認】

現在の勤務先（職場）で ＿＿＿＿＿＿＿＿

【「頼みごとをする」とは】

頼みごとは日々の仕事を含む生活の中で，あなたが相手からの協力を得る時に必要です。

このスキルは，自分の仕事などを手伝ってほしかったり，自分の仕事を確認してもらったりする時に使えると，相手からの協力を得やすくなります。それから，相手の言っていることがよくわからなかった時にも使えます。

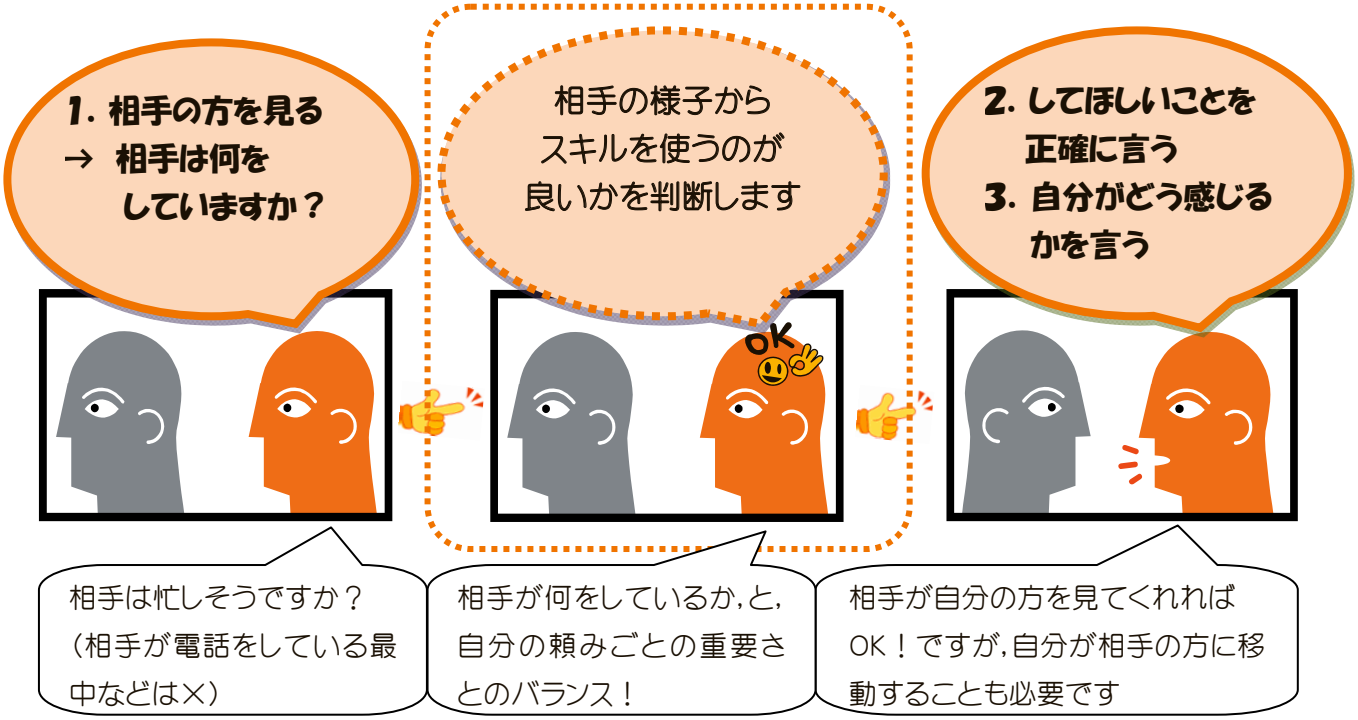
頼みごとをするスキルを使って相手からの協力が得られたら，お礼を言った後に自分の気持ちを加えると効果的です。また，相手からの協力がすぐに得られない時にも，相手の言ったことを傾聴してそれに応じます。

【「頼みごとをする」スキルの基本ステップ】

1. 相手の方を見る

2. 相手にしてほしいことを正確（せいかく）に相手に言う

3. そうしてくれると自分がどう感（かん）じるかを相手に言う



【いろいろなスキルをさらに効果的に伝える時のポイント】

- □視線（しせん）
- □表情（ひょうじょう）
- □姿勢（しせい）
- □ジェスチャー（じぇすちゃー）
- □声の調子，大きさ（こえのちょうし，おおきさ）
- □話し方のなめらかさ（はなしかたのなめらかさ）
- □話の内容や言い方の工夫（はなしのないようやいいかたのくふう）

①（お名前：　　）

【ホームワーク】

「**頼みごとをする**」スキルの基本ステップをホームワークにします。

次回（じかい）までにあなたが「**頼みごとをする**」スキルを使った相手を書いて，使ったステップの□に✓を書きます。そしてどれくらいうまくできたかの点数をつけてみます。

練習（れんしゅう）するときのあなたのポイントは：

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿		
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿		
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】			

次のページへ

②（お名前：　　）

練習（れんしゅう）するときのあなたのポイントは：

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】			

次のページへ

③（お名前：　　）

練習（れんしゅう）するときのあなたのポイントは：

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿		
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿		
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿		
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】			

お疲れさまでした！！

第5回「頼みごとをする」スキルのバックアップ

☆今日の予定☆

①前回のホームワークの回収（ホームワークシートに氏名を記入）

②アンケート，グループ目標の確認

③「頼みごとをする」バックアップとは

④「頼みごとをする」スキルとバックアップの基本ステップ

⑤基本ステップの使い方のモデル（観察）

⑥練習：やってみよう！（ロールプレイ）

⑦ホームワークの説明

【グループ目標の確認】

現在の勤務先（職場）で ＿＿＿＿＿＿＿＿

【「頼みごとをする」とは】

頼みごとは日々の仕事を含む生活の中で，あなたが相手からの協力を得る時に必要です。

このスキルは，自分の仕事などを手伝ってほしかったり，自分の仕事を確認してもらったりする時に使えると，相手からの協力を得やすくなります。それから，相手の言っていることがよくわからなかった時にも使えます。

頼みごとをするスキルを使って**相手からの協力が得られたら（OKの場合）**，お礼を言った後に自分の気持ちを加えると効果的です。また，**相手からの協力がすぐに得られない時（NGの場合）**にも，相手の言ったことを傾聴してそれに応じます。

【「頼みごとをする」スキルの基本ステップとバックアップ】

1. 相手の方を見る
2. 相手にしてほしいことを正確（せいかく）に相手に言う
3. そうしてくれると自分がどう感（かん）じるかを相手に言う

OKの場合

1. お礼（れい）を言う
2. 「助かります」などを言う

NGの場合

1. あいづちをうつ，または
   相手の言ったことを繰（く）り返（かえ）す
2. 保留（ほりゅう）する，またはもう一度頼む

【スキルをさらに効果的（こうかてき）に伝える時のポイント】

- □視線（しせん）
- □表情（ひょうじょう）
- □姿勢（しせい）
- □ジェスチャー（じぇすちゃー）
- □声の調子，大きさ（こえのちょうし，おおきさ）
- □話し方のなめらかさ（はなしかたのなめらかさ）
- □話の内容や言い方の工夫（はなしのないようやいいかたのくふう）

自分が使えると効果的になると思うポイントを選んで，ホームワークの「練習（れんしゅう）するときのあなたのポイント」にしましょう！！

スキルの使い方の図

相手は忙しそうですか？（相手が電話をしている最中などは×）

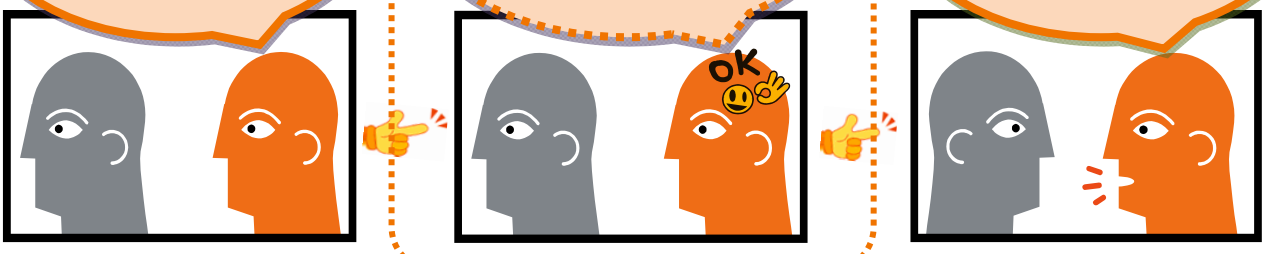
相手が何をしているか，と，自分の頼みごとの重要さとのバランス！

相手が自分の方を見てくれればOK！ですが，自分が相手の方に移動することも必要です

1. 相手の方を見る
→ 相手は何をしていますか？

相手の様子からスキルを使うのが良いかを判断します

2. してほしいことを正確に言う
3. 自分がどう感じるかを言う



「頼みごとをする」スキルのバックアップ

OKの場合

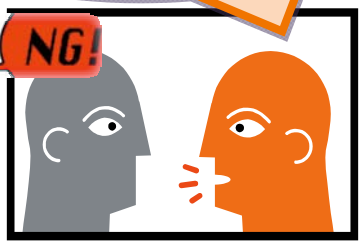
1. お礼を言う
2.「助かります」などと言う

NGの場合

1. あいづちをうつ，または相手の言ったことを繰り返す

2. 保留する，またはもう一度頼む

今はダメ



①（お名前：　　）

【ホームワーク】

「**頼みごとをする**」スキルの基本ステップをホームワークにします。

次回（じかい）までにあなたが「**頼みごとをする**」スキルと**バックアップ**を使った相手を書いて，使ったステップの□に✓を書きます。そしてどれくらいうまくできたかの点数をつけてみます。

練習（れんしゅう）するときのあなたのポイントは：

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
バックアップ	□お礼を言った	□保留した	□折り合った
どれくらいうまく使えたと思いますか？	【100点満点で　　点だった】		

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
バックアップ	□お礼を言った	□保留した	□折り合った
どれくらいうまく使えたと思いますか？	【100点満点で　　点だった】		

次のページへ

②（お名前：　　）

練習するときのあなたのポイントは：

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
バックアップ	□お礼を言った	□保留した	□折り合った
どれくらいうまく使えたと思いますか？	【100点満点で　　点だった】		

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
バックアップ	□お礼を言った	□保留した	□折り合った
どれくらいうまく使えたと思いますか？	【100点満点で　　点だった】		

次のページへ

③（お名前：　　）

練習（れんしゅう）するときのあなたのポイントは：

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
バックアップ	□お礼を言った	□保留した	□折り合った
どれくらいうまく使えたと思いますか？	【100点満点で　　点だった】		

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
バックアップ	□お礼を言った	□保留した	□折り合った
どれくらいうまく使えたと思いますか？	【100点満点で　　点だった】		

次のページへ

④（お名前：　　）

練習（れんしゅう）するときのあなたのポイントは：

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
バックアップ	□お礼を言った	□保留した	□折り合った
どれくらいうまく使えたと思いますか？	【100点満点で　　点だった】		

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
バックアップ	□お礼を言った	□保留した	□折り合った
どれくらいうまく使えたと思いますか？	【100点満点で　　点だった】		

次のページへ

⑤（お名前：　　）

練習（れんしゅう）するときのあなたのポイントは：

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
バックアップ	□お礼を言った	□保留した	□折り合った
どれくらいうまく使えたと思いますか？	【100点満点で　　点だった】		

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
頼みごとの内容			
使ったステップ	□相手を見た □頼みごとができるか判断した □相手にしてほしいことを正確に相手に言った □そうしてくれると自分がどう感じるかを相手に言った		
バックアップ	□お礼を言った	□保留した	□折り合った
どれくらいうまく使えたと思いますか？	【100点満点で　　点だった】		

お疲れさまでした！！

第6回「相手の意見に対して効果的に応えるスキル」

☆今日の予定☆

①前回のホームワークの回収（ホームワークシートに氏名を記入）

②アンケート，グループ目標の確認

③「効果的に応える」とは

④「効果的に応える」スキルの基本ステップ

⑤基本ステップの使い方のモデル（観察）

⑥練習:やってみよう！（ロールプレイ）

⑦ホームワークの説明

【グループ目標の確認】

現在の

【「効果的に応える」とは】

職場では，あなたの仕事について上司や先輩から意見を言われたり，自分から求めたりすることがあります。

その時には，**ほめられる**ことがあるでしょう。また，時には**批判と思えることを言われる**ということもあるかも知れません。

ほめられた時には，それにふさわしい応え方があります。また，批判と思えることを言われた時にも，それにふさわしい応え方があります。

どちらに対してもふさわしい応え方を身につけておければ，ほめてもらえる回数が増えますし，同じことで批判を受ける回数を減らすことに役立ちます。

ちょっと復習：これまで学んだスキルとは？

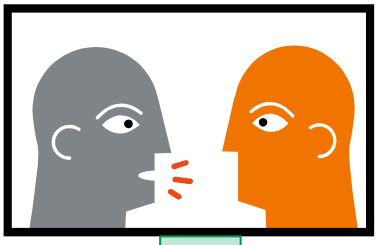
1．問題解決のスキル
2．積極的傾聴のスキル＆バックアップスキル（かみ合った質問をする）
3．頼みごとをするスキル＆バックアップスキル（保留する，またはもう一度頼む）

今回はこれらを合わせて使ってみます！

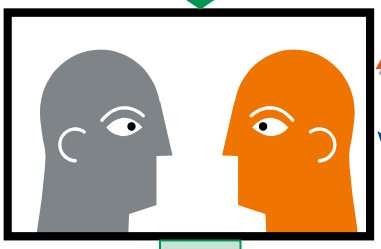
（上司，先輩から）なにか言われた・・

問題解決のステップ	頭の中で考えていること		スキル
1．立ち止まって考える	「落ち着いて！」 相手は何と言いましたか？		相手の方を見る
2．問題を明確にする	相手の言ったことはどういう意味ですか？ → **ほめられている？** **批判されている？**		**ほめられた場合は・・** 少し口の端を上げて **批判と思われることを言われた場合は・・** 少し口先に力を入れて，うなずく・あいづちをうつ 相手の言ったことを繰り返す
	ほめられた場合	**意見・批判されたと思った場合**	
3．解決策を出す	→ 照れずに前向きに受け入れよう	→ 相手の言ったことに前向きに応じよう	
4．計画を立てる	「まずお礼！ それから気持ちも・・」	「何て言ったらいいか決めよう」	
5．実行する （結果を振り返る）			**ほめられた場合は・・** お礼を言う（＋短く感想を言う） **批判と思われることを言われた場合は・・** 質問する，保留する，またはもう一度頼む

スキルの使い方の図

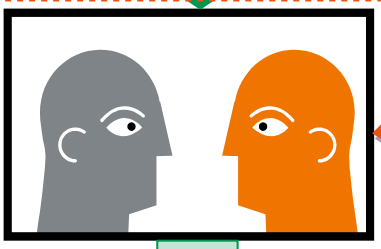


相手の方を見る
→　相手は何と言いましたか？（しっかりと聞く）

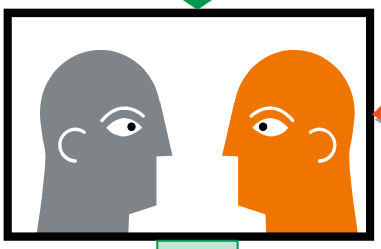


相手の言ったことはどういう意味ですか？
→　ほめられている？
批判されている？

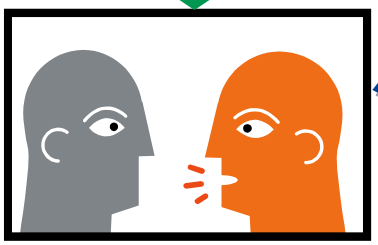
ほめられた場合は・・少し口の端を上げて
批判と思われることを言われた場合は・・
少し口先に力を入れて，うなずく・あいづちをうつ
相手の言ったことを繰り返す



ほめられた場合は・・照れずに前向きに受け入れよう
批判と思われることを言われた場合は・・
相手の言ったことに前向きに応じよう



ほめられた場合は・・「まずお礼！それから気持ちも・・」
批判と思われることを言われた場合は・・
「何て言ったらいいか決めよう」



ほめられた場合は・・お礼を言う（＋短く感想を言う）
批判と思われることを言われた場合は・・
質問する，保留する，またはもう一度頼む

【スキルをさらに効果的に伝える時のポイント】

□視線（しせん）

□表情（ひょうじょう）

□姿勢（しせい）

□ジェスチャー（じぇすちゃー）

□声の調子，大きさ（こえのちょうし，おおきさ）

□話し方のなめらかさ（はなしかたのなめらかさ）

□話の内容や言い方の工夫（はなしのないようやいいかたのくふう）

自分が使えると効果的になると思うポイントを選んで，ホームワークの「練習するときのあなたのポイント」にしましょう！！

これからも，あなたの目標に向かって今回までに身につけたスキルを生かし，楽しく元気に職場でお過ごしいただけましたら嬉しいです。

①（お名前：　　）

【ホームワーク】

「**効果的に応える**」スキルの基本ステップをホームワークにします。

次回までにあなたが「**効果的に応える**」スキルを使った相手を書いて，使ったステップの□に✓を書きます。そしてどれくらいうまくできたかの点数をつけてみます。

練習するときのあなたのポイント：

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
言われた内容			
使ったステップ	□相手を見た □相手の言ったことに合った表情（口元）をした □相手の言ったことの意味を（正しく）判断した		
□お礼を言った　／	□質問をした	□保留した	□また頼んだ
どれくらいうまく使えたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
言われた内容			
使ったステップ	□相手を見た □相手の言ったことに合った表情（口元）をした □相手の言ったことの意味を（正しく）判断した		
□お礼を言った　／	□質問をした	□保留した	□また頼んだ
どれくらいうまく使えたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

次のページへ

②（お名前：　　）

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
言われた内容			
使ったステップ	□相手を見た □相手の言ったことに合った表情（口元）をした □相手の言ったことの意味を（正しく）判断した		
□お礼を言った　／　□質問をした	□保留した	□また頼んだ	
どれくらいうまく使えたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
言われた内容			
使ったステップ	□相手を見た □相手の言ったことに合った表情（口元）をした □相手の言ったことの意味を（正しく）判断した		
□お礼を言った　／　□質問をした	□保留した	□また頼んだ	
どれくらいうまく使えたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
言われた内容			
使ったステップ	□相手を見た □相手の言ったことに合った表情（口元）をした □相手の言ったことの意味を（正しく）判断した		
□お礼を言った　／　□質問をした	□保留した	□また頼んだ	
どれくらいうまく使えたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

次のページへ

③（お名前：　　）

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
言われた内容			
使ったステップ	□相手を見た □相手の言ったことに合った表情（口元）をした □相手の言ったことの意味を（正しく）判断した		
□お礼を言った　／　□質問をした	□保留した	□また頼んだ	
どれくらいうまく使えたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
言われた内容			
使ったステップ	□相手を見た □相手の言ったことに合った表情（口元）をした □相手の言ったことの意味を（正しく）判断した		
□お礼を言った　／　□質問をした	□保留した	□また頼んだ	
どれくらいうまく使えたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
言われた内容			
使ったステップ	□相手を見た □相手の言ったことに合った表情（口元）をした □相手の言ったことの意味を（正しく）判断した		
□お礼を言った　／　□質問をした	□保留した	□また頼んだ	
どれくらいうまく使えたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

次のページへ

④（お名前：　　）

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
言われた内容			
使ったステップ	□相手を見た □相手の言ったことに合った表情（口元）をした □相手の言ったことの意味を（正しく）判断した		
□お礼を言った　／　□質問をした	□保留した	□また頼んだ	
どれくらいうまく使えたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
言われた内容			
使ったステップ	□相手を見た □相手の言ったことに合った表情（口元）をした □相手の言ったことの意味を（正しく）判断した		
□お礼を言った　／　□質問をした	□保留した	□また頼んだ	
どれくらいうまく使えたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　　日（　　）	使った相手	
言われた内容			
使ったステップ	□相手を見た □相手の言ったことに合った表情（口元）をした □相手の言ったことの意味を（正しく）判断した		
□お礼を言った　／　□質問をした	□保留した	□また頼んだ	
どれくらいうまく使えたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

お疲れさまでした！！

☆SST カリキュラム☆

グループ目標
職場で役立つ対人的課題の対処を学び
仕事で支えあう関係を作ろう

① 年　月　日（　）　：**オリエンテーション**

導入　SST 目的の確認　目標の確認

② 年　月　日（　）　：**「相手の話に耳を傾ける」/「質問する」**

ウォーミングアップ：「肯定的な気持ちを伝える」

③ 年　月　日（　）　：**「頼みごとをする」/「バックアップスキル」**

④ 年　月　日（　）　：**「知りたいことについて質問する」**

傾聴　&　頼みごと

⑤ 年　月　日（　）　：**「問題解決のスキル」**

（問題に気づく）（問題を明確にする）（ブレインストーミング）

⑥ 年　月　日（　）　：**「話し合って折り合う/保留する」**

⑦ 年　月　日（　）　：**「不愉快な気持ちを伝える」**

長期目標

短期目標

第１回

「相手の話に耳を傾ける」/質問する　スキル

話し上手になるためには必須のスキルです。このスキルを使う事で「相手によく聞いている」と示せるとともに、相手の言っていることをよく理解する事にも役立ちます。

今日は「質問する」のスキルを組み合わせて、会話を続けたり、話の内容をより理解できるように練習をしましょう。

スキルのステップ

① 相手の顔を見る：

② うなずいたり、あいづちをうつ

③ 相手の言ったことをくりかえす：キーワード

★　大事な点（時・場所・数・物・誰が・誰に）
★　相手の気持ちの受け止め
★　話を聞いて感じた事
（例：「そう、それは〇〇でしたね～」「◇◇ですね～」）

応用のスキル

会話を続けたいと思ったら！！
相手の話にかみ合った事を質問する。

相手の返事に対して、スキルを使ってしっかりと聴く

相手の話がよく理解できなかったり、聞き逃したら、質問する・・・
・・・「頼み事のスキル」が役立つ！！・・

相手の返事に対して、スキルを使ってしっかりと聴く

今回の練習のポイントは？

みなさんの生活場面で、今日学んだ**「相手の話に耳を傾けるスキル」**を実際に使ってみましょう。練習した内容を実際に試してみることが大切です。試してみたら、その結果をメモしておいてください。スキルは実際にたくさん使えば使うほど自分のものになっていきます。ぜひチャレンジしてみてください！

！レッツ・チャレンジ！　：「相手の話に耳を傾けるスキル」を実際に使ってみること。
（3つのステップを忘れずに。）

スキルを使った日：　　月　　日
相手：
相手の話の内容は？：
各ステップは使えましたか？使えたステップを〇で囲みましょう：
（　**ステップ①**　**ステップ②**　**ステップ③**－大事な点　・　気持ちの受け止め　・　感想　）
応用のスキル：
宿題のてごたえは？（〇で囲んでください）：
〔とてもよくできた　　かなりよくできた　　まあまあ　　あまりよくできなかった　　全くできなかった〕

スキルを使った日：　　月　　日
相手：
相手の話の内容は？：
各ステップは使えましたか？使えたステップを〇で囲みましょう：
（　**ステップ①**　**ステップ②**　**ステップ③**－大事な点　・　気持ちの受け止め　・　感想　）
応用のスキル：
宿題のてごたえは？（〇で囲んでください）
〔とてもよくできた　　かなりよくできた　　まあまあ　　あまりよくできなかった　　全くできなかった〕

スキルを使った日：　　月　　日
相手：
相手の話の内容は？：
各ステップは使えましたか？使えたステップを〇で囲みましょう：
（　**ステップ①**　**ステップ②**　**ステップ③**－大事な点　・　気持ちの受け止め　・　感想　）
応用のスキル：
宿題のてごたえは？（〇で囲んでください）
〔とてもよくできた　　かなりよくできた　　まあまあ　　あまりよくできなかった　　全くできなかった〕

リーダーからあなたへコメント欄

第2回

「頼みごとをする」＋バックアップスキル

誰でも生活の中で人に何かをしてほしいと頼んだり、行動を変えてもらえるように頼んだりすることが起こるでしょう。何よりも就労現場で大切な協力関係を作る上でもとっても重要なスキルです。今日は、「頼みごとをする」スキルにさらに磨きをかけるため、バックアップスキルを合わせて練習します。頼みごとを断られても、その人との関係を壊さないために、また今後も協力者としていい関係を維持することを目標に頑張りましょう。

「頼みごとをする」スキル
ステップ

1．相手の顔を見る

相手に頼んでいると伝わるし、相手の表情なども確認できます。
今頼みごとをしても大丈夫な状況か？聞いてくれそうか？見極めます。

2．頼みごとの内容を正確に話す。

具体的に手短に伝えよう！！

ポイント・・・
相手に何をしてほしいのか考えて
具体的に伝える。

3．そうしてもらえると、どう感じるか相手に伝える。

OK

ポジティブな気持ちを伝える

1．　相手の顔を見る
2．　自分がどんな気持ちになったか伝える。

「助かります。」「うれしい。」「安心した。」「ほっとした。」等等、言葉で伝えよう！！

バックアップスキル

NG

頼みごとのハードルを下げて・・・
さらに「頼みごと」のスキルを使う。

1．　相手の顔を見る
2．　相手の返事をよく聞く。
相手の「できない理由」など大事なところを復唱する。
3．　ハードルを下げてさらに頼みごと。
ⅰ）相手にしてほしいことを具体的に伝える。
ⅱ）そうしてもらえるとどう感じるか伝える。

今回の練習のポイントは？

みなさんの生活場面で、今日学んだ「頼み事をするスキル」を実際に使ってみましょう。練習した内容を実際に試してみることが大切です。試してみたら、その結果をメモしておいてください。スキルは実際にたくさん使えば使うほど自分のものになっていきます。ぜひチャレンジしてみてください！

！レッツ・チャレンジ！　：「頼みごとをするスキル」を実際に使ってみること。（3つのステップを忘れずに。）
さらに、練習した人はバックアップスキルもためしてみましょう。

スキルを使った日：　　月　　日
相手：
頼みごとは？：
あなたが伝えた気持ちは？：
伝えたときの相手の表情や反応は？：
バックアップスキルは使いましたか？：（特に使わず　・　ポジティブな気持ちを伝えた　・　ハードルを下げた）
宿題のてごたえは？（○で囲んでください）
〔　とてもよくできた　　かなりよくできた　　まあまあ　　あまりよくできなかった　　全くできなかった　〕

スキルを使った日：　　月　　日
相手：
頼みごとは？：
あなたが伝えた気持ちは？：
伝えたときの相手の表情や反応は？：
バックアップスキルは使いましたか？：（特に使わず　・　ポジティブな気持ちを伝えた　・ハードルを下げた）
宿題のてごたえは？（○で囲んでください）
〔　とてもよくできた　　かなりよくできた　　まあまあ　　あまりよくできなかった　　全くできなかった　〕

スキルを使った日：　　月　　日
相手：
頼みごとは？：
あなたが伝えた気持ちは？：
伝えたときの相手の表情や反応は？：
バックアップスキルは使いましたか？：（特に使わず　・　ポジティブな気持ちを伝えた　・ハードルを下げた）
宿題のてごたえは？（○で囲んでください）
〔　とてもよくできた　　かなりよくできた　　まあまあ　　あまりよくできなかった　　全くできなかった　〕

リーダーからあなたへコメント欄

第3回

「知りたいことについて質問する」

他の人の知りたいことについて質問する場面に出会うことはよくあるでしょう。特に仕事をしている場面ではよくあることです。知りたいことについて質問するのは、相手に迷惑をかけるとか、申し訳ないと感じたり、または自分で判断できると考えて、知りたいことについて情報を求めないこともあるでしょう。しかし、必要な情報をより、よく知っていることの方がスムーズに事が運ぶ事は皆さんも経験しています。また、しっかりと情報を求める態度は仕事をする上で意欲的に仕事に取り組んでいることを示すことにもなります。

相手にとっても、自分の知っている情報を提供するのは、うれしいことなのです。仕事で支えあう関係づくりにも役立つスキルです。

「知りたいことについて質問する」スキル

ステップ

1．落ち着いて相手の顔を見る。

話を聞く用意があるか確かめます。
視線が自分の方に向いていることを確かめる。

2．自分が知りたい情報を具体的に求める。

手短に具体的に伝えることがポイントです。
☆「頼みごとをする」スキルが役立ちます。

3．相手が言うことに耳を傾ける。

☆「相手の話に耳を傾ける」スキルが役立ちます。

4．相手が言った事を復唱する。

復唱することで、内容を理解することに役立ちます。
相手もあなたが理解できたかを確認することが出来ます。

今回の練習のポイントは？

みなさんの生活場面で、今日学んだ「知りたいことについて質問する」を実際に使ってみましょう。練習した内容を実際に試してみることが大切です。試してみたら、その結果をメモしておいてください。スキルは実際にたくさん使えば使うほど自分のものになっていきます。ぜひチャレンジしてみてください！

スキルを使った日	月　　日　　場所：										
相手	誰　　何をしていたか										
相手の反応	視線：　　表情：　　声の調子：										
求めた情報											
情報の理解度	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%

スキルを使った日	月　　日　　場所：										
相手	誰　　何をしていたか										
相手の反応	視線：　　表情：　　声の調子：										
求めた情報											
情報の理解度	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%

スキルを使った日	月　　日　　場所：										
相手	誰　　何をしていたか										
相手の反応	視線：　　表情：　　声の調子：										
求めた情報											
情報の理解度	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%

コメント

スキルを使った日	月　　日　　場所：										
相手	誰　　何をしていたか										
相手の反応	視線：　　表情：　　声の調子：										
求めた情報											
情報の理解度	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%

スキルを使った日	月　　日　　場所：										
相手	誰　　何をしていたか										
相手の反応	視線：　　表情：　　声の調子：										
求めた情報											
情報の理解度	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%

スキルを使った日	月　　日　　場所：										
相手	誰　　何をしていたか										
相手の反応	視線：　　表情：　　声の調子：										
求めた情報											
情報の理解度	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%

スキルを使った日	月　　日　　場所：										
相手	誰　　何をしていたか										
相手の反応	視線：　　表情：　　声の調子：										
求めた情報											
情報の理解度	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%

コメント

第4回

「問題解決」のスキル

生活をしていると、だれでも様々な問題にぶつかることがあります。その問題は大きなものであったり小さなものであったりしますし、家庭内・職場などに限らず、どんな環境の中でも生じるものです。しかし、問題はときに、生活上のストレスの原因となることがあります。そこで問題に対して手順を踏んで処理することを身に付ければ、その問題を上手に解決していくことができます。

上手に解決することにより、所属している環境や、新たな環境の中で、さらに協力し合える関係を築き、維持することができるでしょう。さあ、ステップを踏んで無理なく問題を解決するスキルを身につけよう！

「問題解決」のスキル

ステップ

1. **問題が何かはっきりさせる。**

   「嫌だ！困った！どうしよう！」から「落ち着いて考える」へ・・

2. **思いつくままアイデア(解決策)を出す。ブレインストーミング**

   まず一つ解決策を出してみよう。次に、他の考え方や解決策がないか考えます。

3. **それぞれのアイデア(解決策)の長所と短所を考える。**

   どんな解決策でも良い点と悪い点があるはずです。明らかにしておけば
   実行する時に役立ちますし、悪い点を補うこともできます。

4. **どの案にするか決定する。**

   自分で実行できそうな解決策を選びます。組み合わせでもOK

5. **実行の計画を立てる。**

   実行するための計画を立てると失敗は少なくなります

6. **さあ実行。**

7. **計画が実行できたか確認。**

「気持ちの準備をする。」

①立ち止まってから考える。

★すぐに「〇〇がいけない」「〇〇のせいだ」「もう無理だ」と突っ走って決めつけない。
まずは、良い結果を得るために慌てないで立ち止まる。
頭の中をまっさらにすることが大事です。

効果のある問題解決スタイル

1．問題は誰にでも起こることで、必ずしも自分に悪い点があることを示すものではないと考える。
2．問題は「挑戦」や「自分が成長したり、より良くなるための機会」だととらえる。
3．問題には解決策が必ずあり、自分で解決策をみつけ良い結果につなげることが出来ると信じる。
4．問題を解決するには時間と労力が必要なことを知る。
最初の衝動や思いつきは最善の解決策と限らない。

★どんな気持ちで問題解決に取り組めばよいのか考えてみよう！

・忘れ物した・・・「困った！大変だ！どうしよう！」

⇒

・ 仕事が分からない・・・「自分にはどうにもできない… ムリだ…」

⇒

・ 仕事を間違えた・・・「困った〇〇のせいだ！」

⇒

今回練習した問題解決のステップのうち,「ステップ1」をホームワークにします。あなたが行き当たった「うまくいかない事」について,その出来事とその時に気づいたあなたの体の変化を,具体的に記録しておきます。

うまくいかない事・出来事	あなたの考えや気持ち	あなたが気づく、自分の身体の変化
日づけ　　月　　日（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）
日づけ　　月　　日（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）
日づけ　　月　　日（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）

うまくいかない事・出来事	あなたの考えや気持ち	あなたが気づく、自分の身体の変化
日づけ　　月　　日（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）
日づけ　　月　　日（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）
日づけ　　月　　日（　　）		□心臓ドキドキ □声が大きくなる □身体が固まる □声が出ない □早口になる □頭に血が上る □血の気が引く その他 （　　）

問題解決シート　：　「日々の生活の中で問題が起こったらこのシートを使います。」
気持の準備はしましたか？：　（　　できた　　・　　できなかった　　）

どんな問題が起こりましたか？	
呪文+行動	
「効果のある問題解決スタイル」 この問題を解決するためにどのスタイルで挑みましょうか？	1. 問題は誰にでも起こることで、必ずしも自分に悪い点があることを示すものではないと考える。 2. 問題は「挑戦」や「自分が成長したり、より良くなるための機会」だととらえる。 3. 問題には解決策が必ずあり、自分で解決策をみつけ良い結果につなげることが出来ると信じる。 4. 問題を解決するには時間と労力が必要なことを知る。 最初の衝動や思いつきは最善の解決策と限らない。
解決策をたくさん出そう！	① 解決策は一つではない。 ② 好い悪いは決めないでたくさん出そう。 ③ 作戦と戦略

解決策	解決策の長所	解決策の短所
解決策　1		
解決策　2		
解決策　3		
解決策　4		

決めた解決策

問題解決シート　：　「日々の生活の中で問題が起こったらこのシートを使います」
気持の準備はしましたか？：　（　できた　・　できなかった　）

どんな問題が起こりましたか？	
呪文+行動	
「効果のある問題解決スタイル」 この問題を解決するためにどのスタイルで挑みましょうか？	1. 問題は誰にでも起こることで、必ずしも自分に悪い点があることを示すものではないと考える。 2. 問題は「挑戦」や「自分が成長したり、より良くなるための機会」だととらえる。 3. 問題には解決策が必ずあり、自分で解決策をみつけ良い結果につなげることが出来ると信じる。 4. 問題を解決するには時間と労力が必要なことを知る。 最初の衝動や思いつきは最善の解決策と限らない。
解決策をたくさん出そう！	① 解決策は一つではない。 ② 好い悪いは決めないでたくさん出そう。 ③ 作戦と戦略

解決策	解決策の長所	解決策の短所
解決策　1		
解決策　2		
解決策　3		
解決策　4		

決めた解決策

第5回

「話し合って折り合う/保留する」

仕事をしている時や生活の中で、相手と意見が食い違ったり、考えが一致しないという事は良くあります。こういうときには、何とか折り合いをつけることが大切です。自分だけが我慢したり、相手の意見を全く無視してやり過ごすのでは、その場はおさまるかもしれませんが、何か釈然としない感じが残ったり、ストレスとなって後味が悪かったりします。そうしたことが続くと、スムーズに仕事も運ばなくなるでしょうし、人間関係が悪くなってしまうかもしれません。

今回は、自分の意見を相手に伝え、相手の意見も尊重できる、対処法を学びます。お互いの意見が少しずつかなう、建設的な提案をすることを目指します。

ステップ

1 自分の意見を手短に説明する。

相手を見て、自分が伝えたいポイントを具体的に分かりやすく伝えましょう。

2 相手の意見に耳を傾ける。

相手の意見をきちんと聞けるかが重要ポイント！

3 相手の意見を復唱する。

相手の意見や気持ちを受け止めることが重要です。大事な点を繰り返します。

ここで一呼吸、自分の気持ちや状況に
チャンネルを合わせて！！！

⇩

4 折り合いがつきそうな意見を提案する。

★前向きな提案であること
★相手の行動を無理に変えさせる
要求でないこと
★お互いの意見が部分的にでも叶えられること

⇩

4 保留する。

すぐに判断しなくてもOK！！
「また今度。」「考えさせて下さい。」
「意見はそれぞれですね。」等。

【練習問題】
今日の仕事（作業）の終了時間が近づいてきました。しかし時間内には今日の予定作業が終わりそうにありません。明日はあまり仕事がないので明日、今日の分の作業をがんばろうと思います。しかし他の仲間の一人が残業して終わらせようといいました。

課題場面でどんな提案が考えられるでしょう？→ブレインストーミング

スキルがスムーズに使えるように、スキルが使えそうな場面を考えよう！！

職場で	**どんな場面で？**
友人　等	**どんな場面で？**
家庭内	**どんな場面で？**

今回の練習のポイントは？：

スキルを使った日　　月　　日
相手：
あなたが伝えた意見や考えは？：
相手の意見や考えは？：
相手の意見や考えの大事なポイントを復唱しましたか？：（　できた　・　できなかった　）
落ち着いて、自分の気持ちや状況を考えましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案ができましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案 or 伝えた一言

宿題のてごたえは？　〇で囲みましょう：
（　とてもよくできた　かなりよくできた　まあまあ　あまりよくできなかった　全くできなかった　）

スキルを使った日　　月　　日
相手：
あなたが伝えた意見や考えは？：
相手の意見や考えは？：
相手の意見や考えの大事なポイントを復唱しましたか？：（　できた　・　できなかった　）
落ち着いて、自分の気持ちや状況を考えましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案ができましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案 or 伝えた一言

宿題のてごたえは？　〇で囲みましょう：
（　とてもよくできた　かなりよくできた　まあまあ　あまりよくできなかった　全くできなかった　）

スキルを使った日　　月　　日
相手：
あなたが伝えた意見や考えは？：
相手の意見や考えは？：
相手の意見や考えの大事なポイントを復唱しましたか？：（　できた　・　できなかった　）
落ち着いて、自分の気持ちや状況を考えましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案ができましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案 or 伝えた一言

宿題のてごたえは？　〇で囲みましょう：
（　とてもよくできた　かなりよくできた　まあまあ　あまりよくできなかった　全くできなかった　）

スキルを使った日　　月　　日
相手：
あなたが伝えた意見や考えは？：
相手の意見や考えは？：
相手の意見や考えの大事なポイントを復唱しましたか？：（　できた　・　できなかった　）
落ち着いて、自分の気持ちや状況を考えましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案ができましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案 or 伝えた一言

宿題のてごたえは？　〇で囲みましょう：
（　とてもよくできた　かなりよくできた　まあまあ　あまりよくできなかった　全くできなかった　）

スキルを使った日　　月　　日
相手：
あなたが伝えた意見や考えは？：
相手の意見や考えは？：
相手の意見や考えの大事なポイントを復唱しましたか？：（　できた　・　できなかった　）
落ち着いて、自分の気持ちや状況を考えましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案ができましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案 or 伝えた一言

宿題のてごたえは？　〇で囲みましょう：
（　とてもよくできた　かなりよくできた　まあまあ　あまりよくできなかった　全くできなかった　）

スキルを使った日　　月　　日
相手：
あなたが伝えた意見や考えは？：
相手の意見や考えは？：
相手の意見や考えの大事なポイントを復唱しましたか？：（　できた　・　できなかった　）
落ち着いて、自分の気持ちや状況を考えましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案ができましたか？：（　できた　・　できなかった　）
提案 or 伝えた一言

宿題のてごたえは？　〇で囲みましょう：
（　とてもよくできた　かなりよくできた　まあまあ　あまりよくできなかった　全くできなかった　）

リーダーからあなたへのコメント欄

第6回

「不愉快な気持ちを伝える」

私たちの感情には、嬉しい気持ちもあれば、不愉快な気持ちもあります。いろいろな気持ちが湧くことは自然なことです。職場などで共同作業を行う場面などで、不愉快な気持ちになることはきわめてありふれたことです。しかし、不愉快な気持ちを溜め込むと、知らず知らずのうちにストレスが蓄積します。もし、不愉快な気持ちを上手に伝えることができれば、口論を避けることができたり、また、もっと不愉快になったりしなくてもすむでしょう。そして相手に自分の気持ちを理解してもらうことにも役立ちます。

特にこのスキルは、自分と大切な関係にある、今後も良好な対人関係を続けていきたい相手、つまり会社の同僚、家族、友人などとのやりとりで、ぜひ使ってみてください。

ステップ

1．相手を見る

2．落ち着いてはっきりした声で話す

自分の気持ちをクールダウンする

3．相手のどの行動で気持ちが動揺したかを正確に話す

不愉快な気持ちが生じた理由を、相手に理解してもらう

4．そのことで、自分がどんな気持ちになったかを言う

自分の気持ちにピッタリくる表現を探し、気持ちを率直に伝える

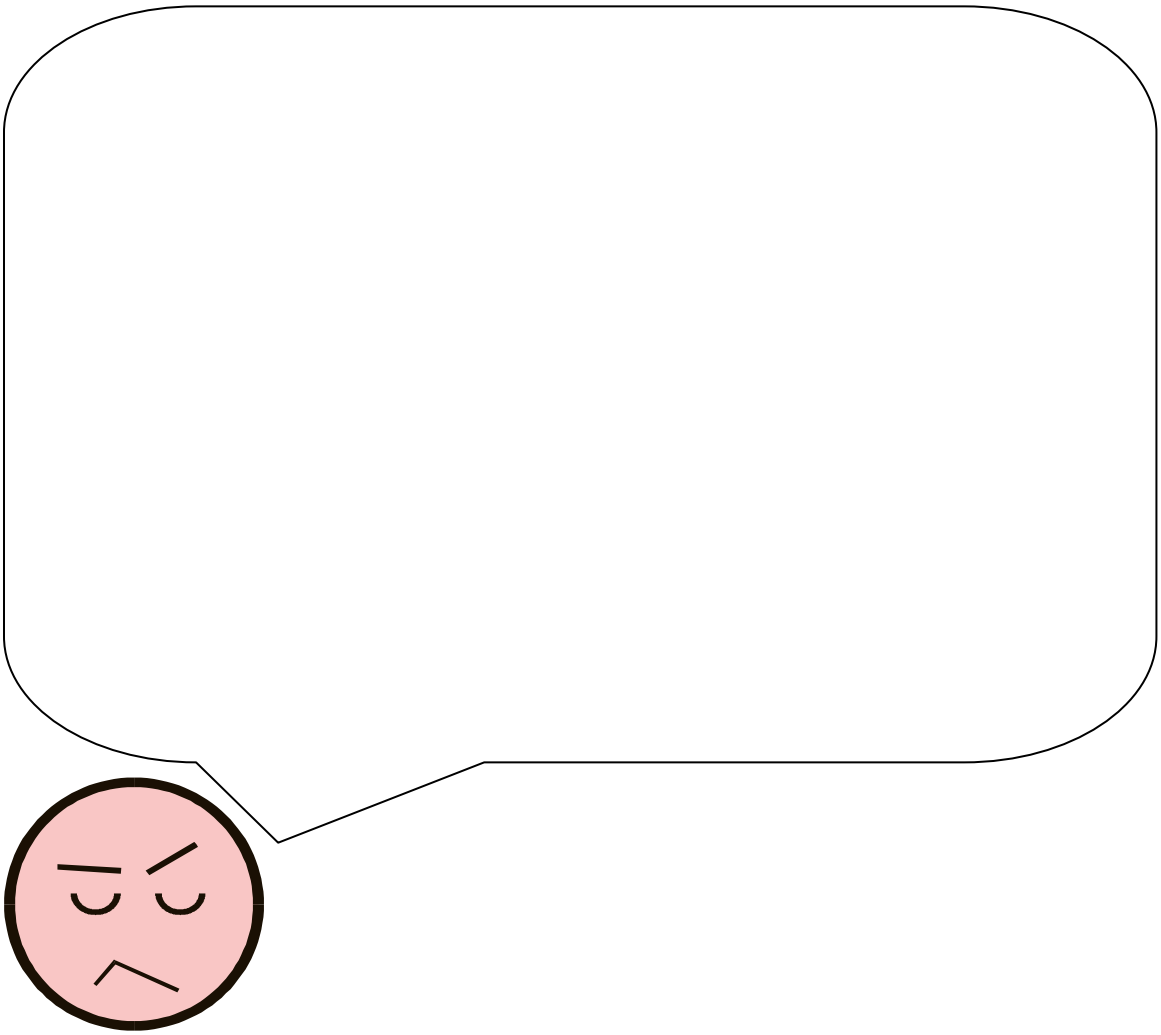
5．相手に今後どうしてほしいかを提案する

一方的な要求ではなく、前向きに提案する

相手が賛成してくれるとは限らないので、積極的に折り合うことが大切。また、すぐに提案が思いつかない場合は、相手に「同じことにならないように考えてほしい」と頼んでみましょう！

★「頼みごと」のスキルが役立つ

ところで・・・不愉快な気持ちってどんな気持ち？



「不愉快な気持ち」の後ろ側にはあなたの願いがあります。「願いを」前向きな提案で相手に伝えよう。

「待ち合わせに遅れてきた」

あなたの願い　　例）　　一報、連絡がほしかった。

「話しかけたのに、無視されたみたいに感じた。」

あなたの願い

「楽しみにしていた約束をドタキャンされた。謝られたけど･･･」

あなたの願い

今回のポイントは？

実際に試してみることが大切です。試してみたら、その結果をメモしておいてください。
スキルは実際にたくさん使えば使うほど自分のものになっていきます。ぜひチャレンジしてみてください！！

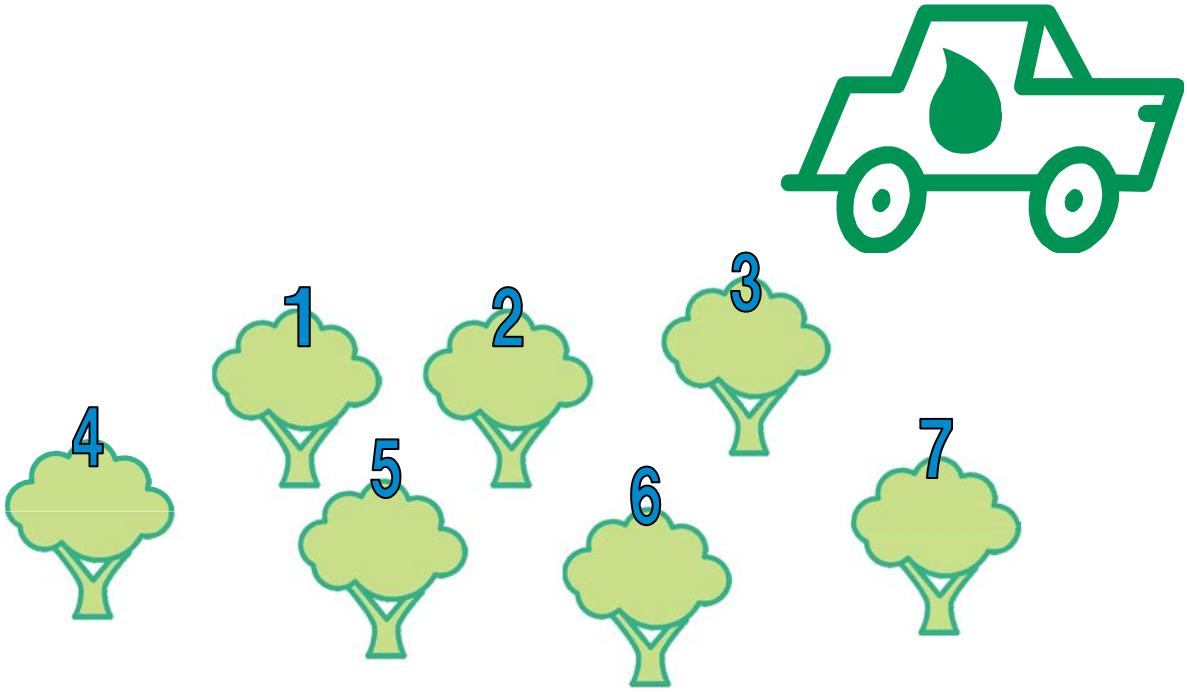
スキルを使った日：　　月　　日
相手：
相手の行動：
あなたが伝えた気持ちは？：
伝えたときの相手の表情や反応は？：
あなたの提案の内容：
「頼みごと」：（　使った・使わず　）
宿題のてごたえは？（○で囲んでください）
〔　とてもよくできた　　かなりよくできた　　まあまあ　　あまりよくできなかった　　全くできなかった　〕

スキルを使った日：　　月　　日
相手：
相手の行動：
あなたが伝えた気持ちは？：
伝えたときの相手の表情や反応は？：
あなたの提案の内容：
「頼みごと」：（　使った・使わず　）
宿題のてごたえは？（○で囲んでください）
〔　とてもよくできた　　かなりよくできた　　まあまあ　　あまりよくできなかった　　全くできなかった　〕

スキルを使った日：　　月　　日
相手：
相手の行動：
あなたが伝えた気持ちは？：
伝えたときの相手の表情や反応は？：
あなたの提案の内容：
「頼みごと」：（　使った・使わず　）
宿題のてごたえは？（○で囲んでください）
〔　とてもよくできた　　かなりよくできた　　まあまあ　　あまりよくできなかった　　全くできなかった　〕

ジョブコミュニケーション スキルアップセミナー

Social Skills Training



氏名（しめい）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

グループ目標

コミュニケーションに自信をつけて
頼られる　存在になろう

第1回　オリエンテーション

～生活技能訓練（SST）とは？　スキル体験～

第2回　「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」

第3回　「頼みごとをする」頼みごとをする前に、必要な物？

第4回　「頼みごとをする」相手に分かりやすいように伝えるコツ

第5回　「頼みごとをする」断られたら？⇒頼みごとの内容を変えて

第6回　「相手の話に耳を傾ける」
あなたが聞いていることを態度で示そう

第7回　「相手の意見を受け止める　/　話し合って折り合う」
信頼を確かなものにするために

長期目標（1年後どんな人になっていたい）

短期目標（このグループで身につけたいこと）

第1回　生活技能訓練とは・・・・・

☆ 自分の考えや気持ちや用件をうまく伝えるやり方を学びます。

また、相手から伝えられる考えや気持ちや用件にうまくこたえるやり方を学びます。

☆ 生活技能を身につけると、自分の希望をかなえたり、ストレスをへらしたりすることに役立ちます。

☆ 生活技能は皆さんが自立した生活をするために役立ちます。

練習の方法は・・・・・

① 毎回、テキストが配られます。テキストには毎回練習する技能が簡単なステップに分かれて書いてあります。

② リーダーは、テキストにある技能をモデル（お手本）のロールプレイとして、皆さんに示します。皆さんは、モデル（お手本）をよく見ていましょう。

③ 次に皆さんがモデル（お手本）のように技能を使ってロールプレイをしてみます。

④ ほかの人のロールプレイもよく見たり、聞いたりして、良かった点、さらに良くする点など出してください。

⑤ その日に学んだ技能を実際の生活で使えるように話し合います。そして実際に生活で使ってみることが毎回の宿題になります。

スキル体験・・・・

「相手をほめる」と「ほめ言葉を受け入れる」

「相手をほめる」スキル

ステップ

① 相手の顔を見る

② ハッキリと誠実な声の調子で

③ 相手のいいと思うところを具体的に伝える

ほめるポイント！！

「ほめ言葉を受け入れる」スキル

ステップ

① 相手の顔を見る

② お礼を言う

③ ほめられてどんな気持ちになったかを伝える

第1回「ほめる/ほめ言葉を受け入れる」スキル

あなたのチャレンジのポイント

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

月日	だれに	ほめた / ほめられた	ほめた内容 / 伝えた気持ち	スキルを使って伝えたら、○で囲む
例）5/10	○○さん	ほめた・ほめられた	やるきがでた	できた・まあまあ・できない
		ほめた・ほめられた		できた・まあまあ・できない
		ほめた・ほめられた		できた・まあまあ・できない
		ほめた・ほめられた		できた・まあまあ・できない
		ほめた・ほめられた		できた・まあまあ・できない
		ほめた・ほめられた		できた・まあまあ・できない
		ほめた・ほめられた		できた・まあまあ・できない
		ほめた・ほめられた		できた・まあまあ・できない
		ほめた・ほめられた		できた・まあまあ・できない

リーダーからのコメント

第2回

「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」

毎日の生活の中で、困難なことに出会うことはよくあります。しかし、問題点にばかり目を奪われていると、ほかの人たちのしてくれた良いことに注意をむけるのを忘れがちです。

周りの人がしてくれた良いことや、自分の肯定的な気持ちに気づくことができれば、仲間としての所属感や、自分に自信が持てるようになるでしょう。さらに自分の気持ちを伝えることで、周りの人たちはあなたに対してもっと良いことをしてくれるようになるものです。

「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」スキル

ステップ：

① 相手の顔を見る。

コミュニケーションの基本です。

② 理由を言う

相手がどんなことをしてくれたから、前向きな気持ちになったかを伝えます。

③ 自分がどんな気持ちになったかを伝える

自分の気持ちを伝える第一歩。気持ちを言葉にしよう！

前向きな気持ち・・・どんな気持ちがあるでしょう

第2回「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」スキル

あなたのチャレンジのポイント　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

月日	だれに	出来事	自分の気持ち	スキルを使って伝えたら、○で囲む
例）6/10	○○さん	作業を手伝ってくれた	たすかった	できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない

リーダーからのコメント

第3回

「頼みごとをする」基礎づくり

だれでも生活の中で、だれかに何か頼むということは、良くあることです。相手にうるさがられたり、要求がましく思われてしまうと、相手は頼まれたとおりにしようという気持ちにはなりません。

前向きなやり方で頼みごとができれば、頼みごとも聞いてもらいやすくなります。希望を伝える第一歩として頼みごとの練習をしましょう。

「頼みごとをする」スキルのステップ

① 相手の顔を見る

相手に頼んでいると伝わるし、相手の表情も良くわかります。

② 相手にしてほしいことを正確に話す

具体的に、手短に伝える事で、相手が理解してくれます。

③ そうしてもらえるとどう感じるか相手に伝える

「うれしい気持ちを伝える」が役に立ちます。

だれかに、お願いをしようと思ったら、相手の様子を確認しよう。

○「話を聞ける」サイン　GOサイン

●「話を聞けない」サイン　NO-GOサイン

「今、相手に頼みごとをしても大丈夫な状況か、聞いてくれそうかどうか」

これらを、見極めることが大切です。見極めるためには、今話しかけて大丈夫か？話しかけて大丈夫ではないか？を判断する手がかりが必要です。

GOサイン＝相手が話に応じる用意があるという反応

NO-GOサイン＝話に応じたくないという反応

話しかけてOK！！

- **呼びかけたら笑顔でこちらを見てくれた。**
- **自分と視線があっている。**
- **特に用事をしている（忙しそう）わけではないとき。**

話しかけない方がよさそう

- **呼びかけたがこちらを向いてくれない。**
- **視線が合わない。**
- **表情がかたい。**
- **別の用事で忙しそう。**
- **別のだれかと話してる。**
- **体調が悪そう。**

ノーゴーサインが出ていても、自分がきらわれているわけではないと、知っているよね！！！

それに、自分も都合が悪いときは、

ノーゴーサインを出してもいいんだよ！

さぁ！上手にみきわめて、

話しかけてみよう！

第3回「頼みごとをする」スキル

あなたのチャレンジのポイント　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

月日	だれに	相手のサイン	頼んだ内容	スキルを使って伝えたら、○で囲む
例）6/21	○○さん	(GO)・NO-GO	作業を手伝って	できた・(まあまあ)・できない
		GO・NO-GO		できた・まあまあ・できない
		GO・NO-GO		できた・まあまあ・できない
		GO・NO-GO		できた・まあまあ・できない
		GO・NO-GO		できた・まあまあ・できない
		GO・NO-GO		できた・まあまあ・できない
		GO・NO-GO		できた・まあまあ・できない
		GO・NO-GO		できた・まあまあ・できない
		GO・NO-GO		できた・まあまあ・できない

リーダーからのコメント

第4回

「頼みごとをする」

「頼みごと」をするためには、相手をだれにするか？相手がどんな状況か？少し考える必要があることが分かってきました。「頼みごと」を誰かに伝えることは、自分を主張する大切な技能です。相手にどうしてほしいのか具体的に伝えることで、相手はあなたの気持ちをより正確に分かってくれるでしょう。

「頼みごとをする」スキルのステップ

① 相手の顔を見る

相手に頼んでいると伝わるし、相手の表情も良くわかります。

② 相手にしてほしいことを正確に話す

自分のしてほしいことを具体的に、手短に伝えよう。

③ そうしてもらえるとどう感じるか相手に伝える

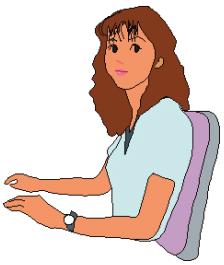
「･･･をしてもらえれば本当にありがたいのです」

「･･･をしてもらえると助かります。」

「･･･をしてもらえると、うれしいです。」等

☆「うれしい気持ちを」伝えるスキルが役立つ！

あなたならだれに頼(たの)みごとをしますか？



具体的(ぐたいてき)な「頼(たの)みごとの」内容(ないよう)を考(かんが)えてみよう。

① 忘(わす)れ物(もの)をしてしまった。

_____

② ロッカーの鍵(かぎ)が見(み)つからない。

_____

③ 次(つぎ)の仕事(しごと)の内容(ないよう)を聞(き)くのを忘(わす)れた。

_____

④ ちょっと痛(いた)いところがある！！

_____

⑤ メモをしたいけど書(か)くものがない。

_____

第4回「頼みごとをする」スキル

あなたのチャレンジのポイント　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

月日	だれに	相手は何をしてましたか？	頼んだ内容具体的に	スキルを使った手ごたえ
例）8/10	○○さん	いすに座っていた	相談に乗ってほしい	できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない
				できた・まあまあ・できない

リーダーからのコメント

第5回

「頼みごとをする」＋バックアップスキル

誰でも生活の中で人に何かをしてほしいと頼んだり、行動を変えてもらえるように頼んだりすることが起こるでしょう。何よりも就労現場で大切な協力関係を作る上でもとっても重要なスキルです。今日は、「頼みごとをする」スキルにさらに磨きをかけるため、バックアップスキルを合わせて練習します。頼みごとを断られても、その人との関係を壊さないために、また今後も協力者としていい関係を維持することを目標に頑張りましょう。

「頼みごとをする」スキル

ステップ

1．相手の顔を見る

相手に頼んでいると伝わるし、相手の表情なども確認できます。

今、頼みごとをしても大丈夫な状況か？聞いてくれそうか？見極めます。

2．相手にしてほしいことを正確に話す。

具体的に手短に伝えよう！！

ポイント・・・
相手に何をしてほしいのか考えて
具体的に伝える。

3．そうしてもらえると、どう感じるか相手に伝える。

バックアップスキルを学ぼう

バックアップスキル

おーけー
OK

ポジティブな気持ちを伝える

1.　相手の顔を見る

2.　自分がどんな気持ちになったか伝える。

「助かります。」「うれしい。」「安心した。」

等、言葉で伝えよう！！

えぬじー
NG

頼みごとのハードルを下げて・・・

さらに「頼みごと」のスキルを使う。

1.　相手の顔を見る

2.　相手の返事をよく聞く。

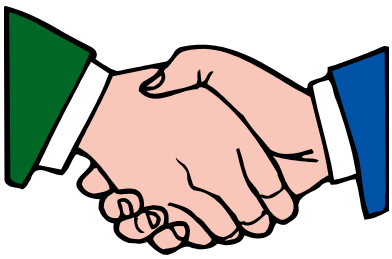
相手の「できない理由」など大事なところを復唱する。

3.　頼みごとの内容を変えて。

（少し、簡単な頼みごと）

ｉ）相手にしてほしいことを具体的に伝える。

ⅱ）そうしてもらえるとどう感じるか伝える。



第5回「頼みごとをする」＋バックアップスキル

あなたのチャレンジのポイント　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

月日	だれに	頼んだ内容 具体的に	相手の返事	バックアップを使った	スキルを使った手ごたえ
例） 8/20	○○さん	相談に乗ってほしい	今、時間がない	(はい)・いいえ	80／100点
				はい・いいえ	
				はい・いいえ	
				はい・いいえ	
				はい・いいえ	
				はい・いいえ	
				はい・いいえ	
				はい・いいえ	

第6回

「相手の話に耳を傾ける」

このスキルを使うことで「相手によく聞いている」と示せるとともに、相手の言っていることをよく理解することにも役立ちます。就労の現場ではあなたがしっかりと指示を聞いていると示すことはとても重要ですね。

また相手の言葉を大切にすることは相手に信頼してもらうために大切です。

「相手の話に耳を傾ける」スキルのステップ

① 相手の顔を見る

② うなずいたり、あいづちをうつ（はい、そうですね、など）

③ 聞いたことを繰り返す

→★ 大事な点（時・場所・数・物・誰が・誰に）

★ 相手の気持ちの受け止め（そう、それは＿＿だったわね。）等

★ 話を聞いて感じたこと。（＿＿＿＿ですね。）等

→相手の話の大事な点、言いたいことを理解したと伝わり、話している当人にとっては「わかってもらえた」という気持ちが起きるでしょう。

仕事の上では、相手が伝える用件を理解できるようにスキルを使おう！！

第6回「相手の話に耳を傾ける」

あなたのチャレンジのポイント　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

使った日	月	日（　　）	使った相手
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した		
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】			

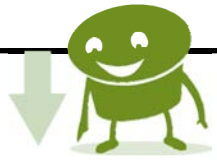
使った日	月	日（　　）	使った相手
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した		
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】			

使った日	月	日（　　）	使った相手
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した		
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】			

使った日　　月　　日（　　）	使った相手
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】	

使った日　　月　　日（　　）	使った相手
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】	

使った日　　月　　日（　　）	使った相手
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　　点だった】	



コメント

第７回

「相手の意見を受け止める/話し合って折り合う」

仕事をするうえで、相手の意見を受け止めることは大切なスキルです。特に先輩や上司からの指導や意見では、気持ちが落ち込んだりすることも経験します。しかし、意見の受け止め方が分かれば、そのような経験にも気持ちが落ち込むことが減りますし、その意見を生産的なものに変えることもできます。

「相手の意見を受け止める」スキルのステップ

①相手が話し終わるまで、言われていることに注意深く耳を傾ける

②相手が言った事を繰り返す

③分からない時は相手に繰り返し言ってもらうように頼む

④言われている事を達成するために、自分はどうしたらいいか質問する

↓

自分の考えとどうしても合わなかったら

⑤折り合えそうな意見を提案する

☆前向きな提案

☆相手の行動を無理に変えない

⑤保留する

☆「お時間ください」「考えさせてください」

お友達なら「また今度」

第７回「相手の意見を受け止める/話し合って折り合う」

あなたのチャレンジのポイント　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

使った日	月　日（　）	使った相手	
使ったステップ	□相手の意見を最後まで聞いた □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した		
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

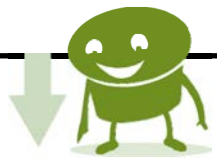
使った日	月　日（　）	使った相手	
使ったステップ	□相手の意見を最後まで聞いた □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した		
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　日（　）	使った相手	
使ったステップ	□相手の意見を最後まで聞いた □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した		
どれくらいうまくできたと思いますか？　【100点満点で　　点だった】			

使った日	月　日（　）	使った相手
使ったステップ	□相手の意見を最後まで聞いた □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した	
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　点だった】		

使った日	月　日（　）	使った相手
使ったステップ	□相手の意見を最後まで聞いた □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した	
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　点だった】		

使った日	月　日（　）	使った相手
使ったステップ	□相手の意見を最後まで聞いた □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した	
どれくらいうまくできたと思いますか？【100点満点で　点だった】		



コメント

第3章　指導計画例

この章には、テキストＣの第１回目の「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」と第７回の「相手の意見を受け止める／話し合って折り合う」、テキストＡの第６回目の「職場で他者の意見に対して効果的に応える」に対応する３つの指導計画例とともに、章末にはある日のSST研修をシナリオ形式でまとめたものを付録として掲載しています。

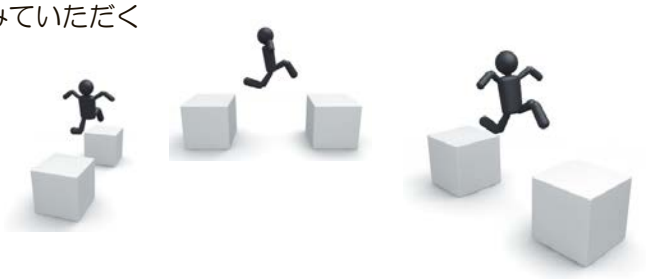
「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」については、他のスキルの礎石となる重要なスキルの１つであり、カリキュラムメニューには含まれていなくとも、どの試行においてもオリエンテーション等において必ず実施しているスキルです。

「相手の意見を受け止める／話し合って折り合う」と「職場で他者の意見に対して効果的に応える」、そして今回指導計画は載せていないテキストＢの「話し合って折り合う／保留する」については、全く同一ではないものの、職場でよく問題とされる注意を受けた時の対応や意見の対立処理スキルを取り扱ったものです。難易度の高いスキルなので、研修の総仕上げの回等に実施しました。

指導計画については特に決まったフォーマットはありませんが、どんな順序でスキルを教えるか、ロールプレイ場面の例等を盛り込みます。掲載した指導計画例については、支援者社員の方にコ・リーダーをお願いする際の資料として活用したものですが、指導計画１、２については、コ・リーダーを担当する支援者社員の方がSST研修の流れをつかみ、ロールプレイの相手役としての役割をスムーズにこなしやすいように、リーダーの台詞例、ロールプレイのシナリオを中心に盛り込み、作成してあります。また、指導計画３については、SST研修の最終段階となり、かなり経験を積まれた支援者社員の方向けに作成したもので、ロールプレイの場面設定のねらいとシナリオのみを記載した簡単なものとなっています。

テキストと併せて活用することにより、SST研修実施に向けてのトレーニングに、また、実際にSST研修を実施する場合の指導計画作りの参考として使っていただけたらと思います。なお、トレーニングを行う際にはメンバー役を担当する方は、実際にご自分が指導されている障害者社員の方をイメージしながら参加すると、よりリアリティのあるトレーニングになるかと思います。

まずはSST研修の雰囲気をつかみたいといった場合は、付録のシナリオを使い、リーダー、コ・リーダー、メンバーの役に分かれて、SST研修を体験してみていただくのも良いかと思います。



指導計画例等の記載方法について

指導計画例１、２の記載方法は以下のとおりです。また、指導計画例３についてもリーダー、コ・リーダーの台詞等はこれに準じた標記方法としています。
（リーダー：L、コ・リーダー：C、メンバー：M）

SST 研修のステップ

指導内容及び指導上の留意事項等

ロールプレイ場面以外でのリーダーの台詞例

6. ステップの確認 ステップ① 「相手の顔を見る」	**●テキスト（ホワイトボード）に書かれたステップの読み合わせをしていく。メンバーに質問をしながら、ステップの必要性、重要性について確認していく。必要に応じて、リーダーとコ・リーダーのロールプレイで弁別モデルを示す。** L：肯定的な気持ちを伝える時、相手の顔を見ることは、コミュニケーションをとる上で重要ですか。 L：どうして大切ですか。 （相手に話しかけていることを伝える、相手の様子や反応を確認する等の意見を引き出していく。） リーダーとコ・リーダーのロールプレイ（弁別モデルの提示）例 **C：（リーダーの名前）さん、いつも仕事を手伝ってくれてありがとう。とても助かっています。** **L：そういっていただけると嬉しいです。** １回目、相手の方を見て実施。（グッドモデル） L：私は相手の方をきちんと見ていましたか。 ２回目、相手の顔を見ずに実施。（バッドモデル） L：今度はどうでしたか。 L：相手の人を見ていないとどんな感じですか。 ３回目、相手の方を見て実施。（グッドモデル） L：今度はどうでしたか。 L：相手の方にせっかく伝えようとした気持ちがきちんと伝わりませんね。 ※ステップ②、③についても必要に応じ、同様にして進める。

ロールプレイ場面における
リーダーとコ・リーダーの台詞

指導計画例１　「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」

【準備】	●ホワイトボードに、SST の目的を虫食い形式にしたもの、「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」ステップを記入し、効果的なコミュニケーションのためのポイントを書いたポスターを貼っておく。 **「肯定的な（前向きな）気持ちを伝える」** ステップ ①相手の顔を見る ②理由を言う ③自分がどんな気持ちになったか伝える ＳＳＴの目的 自分の□や□、□を相手に上手く伝えること、相手から伝えられる□や□、□にうまくこたえるやり方を学ぶこと **コミュニケーションをとる時の大事なポイント** **① 視線** **② 表情** **③ 姿勢** **④ ジェスチャー** **⑤ 声の大きさ・調子・速さ** **⑥ 話のなめらかさ** **⑦ 話の内容や言い方の工夫**
１．ウォーミングアップ	L：自己紹介の後、「今、一番頑張っていること」を教えてください。まずは、私がやりますので、その次に、コ・リーダーさん、それからお隣の方と順番にやっていきましょう。（まずは、リーダーがお手本を示す。） L：（リーダーの名前）です。最近、私は SST 研修のテキスト作りを頑張っています。 ※メンバーから引き出された意見は、各自のロールプレイで活用。
２．効果的なコミュニケーションのためのポイントの確認	**●ポスターをもとに、効果的なコミュニケーションのためのポイントの確認していく。** L：人と人とのやりとり、コミュニケーションで大事なポイントをみなさんと確認していこうと思います。 L：（メンバーの名前）さん、①を読んで下さい。（メンバーを指し、読んでもらう） L：視線を合わせるのは苦手という方もいらっしゃいますか。 一言で「視線」と言われても、結構合わせ方が難しいですね。でも、練習をしてコツを覚えると大丈夫です。 L：なぜ、視線は大事なのでしょうか。さきほどみなさんは、こんなことを頑張っていますと教えてくださいました。それに対して「頑張っていますね」とか声をかけられることがあると思いますが、そんな時、視線を合わせないと相手はどんな風に思うでしょうか。

	嫌な思いをするかもしれないし、せっかく、「頑張っていますね」と伝えてくれた相手の気持ちを台無しにしてしまうかもしれません。また、自分が「がんばっているね」と言う時、相手の方を見ずに言ったとしたら、相手にきちんと伝わるでしょうか。 伝わらないですね。ただ視線が合ってないだけで、相手に伝わらないのは残念ですよね。 ※②以下の項目も同様にして、確認していく。
３．グループ及び個人の目標の確認	**●メンバーのひとりひとりに話しかけ、それぞれが全体及び個人の目標を理解しているか確認していく。** L：このグループの目標は何でしたか。 L：あなたの目標を教えてください。
４．SST の目的の確認	**●ホワイトボードに書いた文章の虫食い部分を埋めていきながら、自分の気持ちや考え、用件を相手に上手く伝えること、相手から伝えられる気持ちや考えや用件にうまくこたえるやり方（生活技能）を学ぶこと、そして、このことが、メンバーひとりひとりの希望の実現、目標の達成に役立つことということを確認していくことにより、参加への動機づけを高めていく。** L：SST では自分の何や、何や、何を相手に上手く伝えることを学ぶのでしたか。 L：伝えるだけでなく、相手からの、どういったことに対して上手く答える方法を学ぶのでしたか。 L：こういったことが上手くできればあなたの目標達成に役立ちそうですか。 L：こういったスキルが身につけば、あなたは職場で今よりもっと楽しく働けそうですか。 L：今日は、肯定的な（前向きな気持ちを伝える）スキルの練習をしますが、肯定的、前向きな気持ちにはどんなものがあるでしょう。 L：誰かが仕事を手伝ってくれたらどんな気持ちですか。 L：嬉しい、助かる、安心、頑張りたい・・・、こういった前向きな気持ちがきちんと伝えることはどんなことに役立ちますか。 L：相手に良い印象を持ってもらえる、コミュニケーションがスムーズにとれる、会話を始めるきっかけができる・・・さまざまことに役立ちます。 L：このスキルはあなたの目標達成に役立ちそうですか。
５．スキルの意義説明	**●テキストの読み合わせをしながら、スキルの意義を確認する。メンバーの音読に対してはきちんとフィードバックを行う。（以下、メンバーの言動に対しては同様にフィードバックを実施。）　メンバーに質問をしながら、スキルの重要性やそのスキルを学ぶ意義を確認していく。うまくメンバーから発言が引き出せない時は、リーダーから説明したり、コ・リーダーから答えを引き出したりしながら、進める。**

6．ステップの確認 ステップ① 「相手の顔を見る」	**●テキスト（ホワイトボード）に書かれたステップの読み合わせをしていく。メンバーに質問をしながら、ステップの必要性、重要性について確認していく。必要に応じて、リーダーとコ・リーダーのロールプレイで弁別モデルを示す。** L：肯定的な気持ちを伝える時、相手の顔を見ることは、コミュニケーションをとる上で重要ですか。 L：どうして大切ですか。 （相手に話しかけていることを伝える、相手の様子や反応を確認する等の意見を引き出していく。） リーダーとコ・リーダーのロールプレイ（弁別モデルの提示）例 **C：（リーダーの名前）さん、いつも仕事を手伝ってくれてありがとう。とても助かっています。** １回目、相手の方を見て実施。（グッドモデル） L：私は相手の方をきちんと見ていましたか。 ２回目、相手の顔を見ずに実施。（バッドモデル） L：今度はどうでしたか。 L：相手の人を見ていないとどんな感じですか。 ３回目、相手の方を見て実施。（グッドモデル） L：今度はどうでしたか。 L：相手の方にせっかく伝えようとした気持ちがきちんと伝わりませんね。
ステップ② 「理由を言う」 ステップ③ 「自分がどんな気持ちになったかを伝える」	※ステップ②、③についても必要に応じ、同様にして進める。

7．モデルのロールプレイ	L：（コ・リーダーの名前）さんはいつも私の仕事を手伝ってくれて、私はとても助かっています。今日はこの気持ちをこのステップを使って伝えてみたいと思います。みなさんは私が上手にこのステップを使っていたか、よく見ていて下さい。 モデルのロールプレイ C：（リーダーの名前）さん、いつも仕事を手伝ってくれてありがとうございます。とても助かっています。 L：そう言っていただけると嬉しいです。
8．モデルのロールプレイのステップの確認	●メンバーに質問しながら、ステップをきちんと使っていたか、全体的に見て、スキルが効果的に使えていたかを確認していく。メンバーの状況に応じて、開かれた質問、閉じられた質問を使い分けたり、適切でない返答が返ってきた場合でも、否定せずに、質問を変えたり、言い換えを行ったりして、適切な意見へと導いていく。 L：私はちゃんと相手の顔をみていましたか。 L：私は気持ちをどのような言葉で伝えていましたか。
9．メンバーのロールプレイ	●積極的なメンバーが多いようであれば、誰からやってもらえますか、次は誰がやってくれますか、と投げかけ、順番を決めていっても良い。また、良きモデルになりそうな人がいて、その人からやった方が良いとリーダーが判断した場合は、リーダーが順番を決めていく。 ●各自のロールプレイでは、ウォーミングアップの際、各メンバーが「今、一番頑張っていること」として挙げたことを取り入れて行う。 例：床の掃除を頑張っていると答えたメンバーに対するコ・リーダーの台詞 C：（メンバーの名前）さん、最近、床掃除頑張っていますね。 ※ロールプレイの相手役はコ・リーダーが行う。リーダーはロールプレイを行うメンバーの様子が一番よく見える位置からロールプレイを観察する。
10．正のフィードバック	●まずはリーダーがフィードバックし、他のメンバーから正のフィードバックを引き出していく。 L：今のロールプレイで一番良かったところはどこですか。 L：相手の方をしっかり見ていましたか。 L：どんな言葉で気持ちを表現していましたか。 L：声がもう少し大きいとより気持ちが伝わると思うんですね。 ※ネガティブなフィードバックが返ってきた時は、リーダーがうまく言葉を置き換えたり、ポジティブな提案形式で伝えていく。 L：声が少し小さかったかもしれませんが、（少し離れた位置にいるメンバーなどに）あなたには聞こえましたか。このくらい

	の距離であれば、これくらいの声の大きさでも良いかもしれませんね。 ※正のフィードバックがなかなか出てこない場合は「コミュニケーションをとる時の大事なポイント」ポスターを使いながら、「視線はあっていましたか」、「表情は場面にあっていましたか」といった「はい」、「いいえ」で答えられるような閉じられた質問をし、それを正のフィードバックに置き換えていく。 L：視線はあっていましたか。M：はい。L：よく見ていましたね。視線がしっかりあっていて良かったですね。
11．修正のフィードバック	**●技能をもっとうまくやる方法について、リーダーが提案したり、メンバーから引き出したりしていく。ここでは、なるべく建設的な、前向き行動で提案をする。言葉だけの教示では理解が難しそうな場合には、リーダーがモデルを提示したり、修正点の提案をしてくれたメンバーや上手くできそうなメンバーにモデルのロールプレイをしてもらったりする。** L：今のやり方で良いので、１つだけ行動を変えてみてほしいことがあります。 L：もう１つだけ加えてみてほしいことがあります。 ※「コミュニケーションをとる時の大事なポイント」ポスターに書かれている項目の中からポイントを選んで伝える。
12．修正のロールプレイ	**●修正点を取り入れて、さきほどと同じ場面でロールプレイを実施。** ※ロールプレイ前の言葉での促しで、期待どおりの変化がもたらされなかった場合には、行動の変化を促すための言葉がけ（プロンプト）や合図（プロンプティング）を行う。
13．正のフィードバック	**●修正をリクエストされたポイントがどう変化したか、それによりどのように印象が変化したかを中心にフィードバックしていく。** L：視線がしっかり相手とあっていましたね。（コ・リーダーの名前）さん、どうでしたか。 C：声も大きくなったと思いますし、頑張ろうという意欲がより伝わってきたと思います。 L：そうですね、視線が上にあがったことにより、声も大きくなり、あなたの意欲がとても伝わるようになったかと思います。 ※相手役を演じたコ・リーダーは、修正点に焦点をあて、修正がなされたことによりどのように印象が変化したか等についてフィードバックを行う。
14．ポイントの確認	**●スキルを発動する時のポイントを確認し、宿題シートに記入。** L：宿題シートを見て下さい。あなたのポイント（修正のフィードバックで指摘されたこと）を記入しておきましょう。
15　9～14を各メンバーに実施	
16．全員に対する強化	L：みなさんが、一生懸命、練習に取り組んで下さったので、私はとても嬉しいです。 私も今日学んだスキルを使ってみました。上手に使えていたでしょうか。

17．宿題	L：宿題シートを見て下さい。自分が前向きな気持ちになった出来事、その時の気持ち、そして、その気持ちをスキルを使って伝えたら、「できた・まあまあ・できない」のどれかを〇で囲んでください。もし、伝えることができなくとも、うれしいとか、助かる、といった気持ちに気がついたら、書き留めておいて下さい。まずは、自分の気持ちに気付くこと、これが大切です。スキルは使えば使うほど上手になります。ポイントを意識しながら、たくさん練習して、練習したら、宿題シートにその結果を記録しておいてください。宿題シートは次回集めて、コメントを書いて、その次の回にお返しします。

指導計画例２　「相手の意見を受け止める／話し合って折り合う」

【準備】	●ホワイトボードに、「相手の意見を受け止める／話し合って折り合う」ステップ①～④を記入し、効果的なコミュニケーションのためのポイントを書いたポスターを貼っておく。 **「相手の意見を受け止める／話し合って折り合う」** ステップ ①相手が話し終わるまで、言われていることに注意深く耳を傾ける ②相手が言った事を繰り返す ③分からない時は、相手に繰り返し言ってもらうように頼む ④言われている事を達成するために、自分はどうしたらいいか質問する **コミュニケーションをとる時の大事なポイント** **① 視線** **② 表情** **③ 姿勢** **④ ジェスチャー** **⑤ 声の大きさ・調子・速さ** **⑥ 話のなめらかさ** **⑦ 話の内容や言い方の工夫**
１．ウォーミングアップ	**●好きな食べ物あてゲーム。** メンバーの１人に好きな食べ物をリーダーだけに教えてもらう。 他のメンバーは、閉じられた質問（「はい」「いいえ」で答えられる質問）をして、これが何かを当てる。 質問例：それは甘いですか。それは生で食べられますか。 ※終了後、メンバーが質問をした時の声の大きさ、スピード、質問の内容について、ポスターを見ながらフィードバック。 L：質問の時、しっかり相手の方を見ていたのが良かったですね。 L：（質問を受けたメンバーに対して）声の大きさはどうでしたか。 　ちょうどよい大きさでしたね。
２．導入	L：みなさんは仕事をしていて、人と意見が合わないことはありますか。 L：意見が合わない時、相手の意見を無視したらどうなりますか。 L：意見が合わない時でも、相手の意見をきちんと受け止め、折り合っていければ、みなさんの目標達成に役立ちますか。 ※対象者や状況に応じて、閉ざされた質問（「はい/いいえ」で答えられるような応答が制限されている質問）と開かれた質問（「どうして/どのように」など自由な応答を促す質問）を使い分けていく。（以下、質問をしていく場面では同様。）

3．スキルの意義説明	●テキストの読み合わせを行う。メンバーに質問をしながら、スキルの重要性やそのスキルを学ぶ意義を確認していく。うまくメンバーから発言が引き出せない時は、リーダーから説明したり、コ・リーダーから答えを引き出しながら進める。スキルの意義を確認する。メンバーの音読に対してはきちんとフィードバックを行う。（以下、メンバーの言動に対しては同様にフィードバックを実施。）
4．ステップの確認 ①相手が話し終わるまで、言われていることに注意深く耳を傾ける ②相手が言った事を繰り返す	L：意見の食い違いは日常生活でよくあることです。たとえば、お昼ご飯、自分はラーメンが食べたいのですが、相手はそばが食べたいと言いました。これも意見の食い違いです。 モデルのロールプレイ（バッドモデル） C：お昼はおそばが食べたいな。 L：（相手の話の途中で）「ラーメン！」 L：相手の話を最後まで聞かずにこんな風に言ってしまうとどうなるでしょう。 **ステップ①、②の確認** L：相手の意見を受け止める時、相手が話し終わるまで、言われていることに注意深く耳を傾けることは大切ですか。 L：このステップを使わないと相手はどう思うでしょうか。 L：相手が言った事を繰り返すとどういう効果がありますか。 L：それでは、ステップ2までしっかり使って、もう一度、ロールプレイをやってみます。 モデルのロールプレイ（グッドモデル） C：お昼はおそばが食べたいな。 L：ふーん（とここで、ぐっとラーメンが食べたいという気持ちを我慢します。そして、相手の言ったことを復唱します）（コ・リーダーの名前）さんは、おそばが食べたいんですね。（という風に、相手の言ったことを繰り返します。） L：私はきちんとステップを使えていましたか。 L：ステップを使うとどんな風に変わりましたか。 **ステップ③、④の確認** L：もっと複雑な話では、よくわからない、もっと情報が欲しい、教えて欲しいと思うことがあるかもしれません。そんな時

③分からない時は相手に繰り返し言ってもらうように頼む ④言われている事を達成するために、自分はどうしたらいいか質問する ⑤折り合えそうな意見を提案するまたは保留する	は「頼みごと」のスキルを使って、繰り返し言ってもらうよう頼んだり、質問をしたりします。 **ステップ⑤の確認** L：ここまでやってどうしても自分の考えとあわなければ、相手の考えも自分の考えも取り入れた新たな案を提案したり、「考える時間をください」と言ってその場では結論を出さずに保留したりします。 さっきの例でやってみますので、見ていて下さい。 モデルのロールプレイ（グッドモデル） C：おそばが食べたいな。 L：（コ・リーダーの名前）さんはおそばが食べたいんですね。私はラーメンが食べたいな。 C：そう、ラーメンか・・・。 L：あ、そうしたら、今日はおそばにして、次の機会にはラーメンを食べに行きましょう。 L：こんな風に対応できれば、私とコ・リーダーさんの関係は今より良くなりそうですか。 L：どうしても自分たちの好きなものを食べたいという場合には、「じゃあ、また今度、一緒に行きましょう」という風に保留する方法もあります。 L：とてもたくさんステップが出てきましたが、今日は①②のところまで、しっかりやっていきましょう。
5．モデルのロールプレイ	L：仕事が終わったら、まっすぐ家に帰ろうと思っています。そこへ、家族からお米を買って来て欲しいと言われました。しかし、私は今日は千円しか持っていないし、早く帰りたいと思っています。 モデルのロールプレイ（グッドモデル） C：お米がなくなってしまったので、今日会社の帰りにお米を買ってきてもらうと助かります。 L：お米ですね・・・。どれくらい買ってきたらいいですか。 C：５キロ買ってきてください。 L：５キロですね。お金はもらえますか。 C：２千円あれば足りると思うので、会社に行く前に渡しますね。 L：わかりました。

	L：私はちゃんと相手の話を聞いていましたか。 L：相手の言ったことを繰り返していましたか。なんと繰り返していましたか。 L：質問はしていましたか。 L：そうですね。どれくらい買ってくれば良いのか、お金はもらえるか等、言われていることを達成するために必要なことを質問していましたね。 L：では、これをステップを使わないと行うとどうなるか、見ていて下さいね。 モデルのロールプレイ（バッドモデル） C：お米がなくなってしまったので、今日会社の帰りにお米を・・・。 L：（話の途中で）お米ね、わかったわかった。 L：私はちゃんとお米を買って来るように思えますか。 L：相手の話をきちんと受け止めているように見えましたか。 L：次はちょっと状況が違います。私はもう会社にいます。お昼休み、家から電話がありました。 モデルのロールプレイ（グッドモデル） L：もしもし。 C：もしもし。お米がなくなってしまったので、今日会社の帰りにお米を買ってきてもらうと助かります。 L：ふ～ん、お米ですね・・・。どれくらい買って帰ったらいいですか。 C：５キロ買ってきてください。 L：５キロですね。今日はあまりお金を持っていないの。 C：いくら持っているの。 L：千円。 C：それなら、２キロ買ってきてください。 L：２キロですね。わかりました。

	L：こんな風に相手の意見を注意深く聞いて、しっかり受け止めて、繰り返したり、質問したりしながら話していくと言われていることを達成する方法を見つけることができます。 L：それではステップを使わないでやってみます。どんな風に違うか見ていてください。 モデルのロールプレイ（バッドモデル） L：もしもし。 C：もしもし。お米がなくなってしまったので、今日会社の帰りにお米を買ってきてもらうと助かります。 L：今日はお金ないから無理、無理。 L：どうでしたか。 これでは、電話をかけた人の気持ちは台無しですね。 L：今度は、また、ステップをきちんと使ってやっていきますね。 （再度、グッドモデルを示す） L：今度は、今日は早く帰りたいなという自分の気持ちも尊重しながら、折り合いをつけていくことにチャレンジしてみます。 モデルのロールプレイ（グッドモデル） L：もしもし。 C：もしもし。お米がなくなってしまったので、今日会社の帰りにお米を買ってきてもらうと助かります。 L：ふ～ん、お米ですね・・・。今日は早く帰りたいし、千円しかお金を持っていないので、明日ではだめですか。 C：では、明日、お願いね。 L：明日、必ず、買って帰ります。 L：私は頑張って折り合えそうな意見を提案してみました。どんな提案でしたか。 L：全体的に見て、私は上手にスキルを使えていましたか。

	L：たくさんのステップが入っているけれど、すべて今までやったことなので、みなさんなら大丈夫。これまでの総まとめとして頑張って取り組んでいきましょう。 ※対象者やグループの状況に応じて、モデルのロールプレイをどの部分まで行い、練習していくかを決める。 L：今度は場面を職場に移してやってみます。 今日はミーティングがあるので、30 分早く仕事をおわらせる必要がありました。けれど、私はそれを聞いていないので、知りません。ですので、いつもどおり仕事をしていました。そこへ、上司の人がやってきて、「まだ、ここまで終わっていないの。これでは 30 分前に終わらないでしょう。」というようなことを言って来ました。 L：こんな時、あなたならどうしますか。 L：相手は言ったつもり、私は聞いていない。これは完全な意見の食い違いですね。 こんな時、ただ謝ってすませているとストレスが溜まりますし、「聞いていません！」と怒り出したりすると、相手との関係が悪くなってしまいます。こういう時に、しっかりと相手の意見を受け止めてみると自己主張もできます。 モデルのロールプレイ（グッドモデル） C：まだ、ここまでしか終わっていないんですか。今日はあと 30 分で終わらせないといけないでしょう。 L：あと、30 分ですか。 C：ミーティングがあるので、いつもより 30 分早く終わらせるよう、言っておいたでしょう。 L：ミーティングがあるんですね。ちょっと私は聞いていなかったような気がするのですが。何時までに終わらせれば良いですか。 L：４時半までに終わらせてください。 L：４時半ですね。できるだけ急いでやります。もし、終わらなかったらどうしたらいいか教えてください。 C：ミーティングが終わったら、一緒にやりましょう。 L：（ステップをきちんと使っていたかの確認の質問をする。）

	L：今度はステップを使わないでやってみます。 モデルのロールプレイ（バッドモデル） C：まだ、ここまでしか終わっていないんですか。今日はあと 30 分で終わらせないといけないでしょう。 L：いつもどおりです。 C：ミーティングがあるので、いつもより 30 分早く終わらせるよう、言っておいたでしょう。 L：聞いていないです。 L：（ステップを使わないとどうなるかの確認の質問をする。） L：今度は、言われている内容は一緒ですが、相手の言い方が少し変わります。よく聞いていて下さい。 モデルのロールプレイ（バッドモデル） C：今日はあと 30 分で終わらせなければいけないのに、どうしてまだここまでしか終わっていないんですか。 L：えっと・・・、 L：どうして、と言われたので、理由を考えて口ごもってしまいました。こんな風に相手の意見が質問型でくる場合があります。小さい頃、お母さんにどうして机の上を散らかしぱなしにしているの！と言われ、今宿題をやっていてとか、友達が来ていてとか言って、言いわけしない！と怒られたことはないですか。また、テストでどうして計算を間違えたの！と言われ、時間がなくて・・・とか言って余計に怒られたりということはないですか。どうして、と言われたから、それに答えようとしただけなのに、言いわけしないと叱られてしまう、残念ですね。実はこうした時、相手はその理由を聞きたいわけではなく、ただ早く片付けて欲しい、今度は間違えないで欲しいという願いを持っているのです。ですから、こういった時は、今すぐ片付けます、とか次は間違えないように気をつけます、と言うだけで良いことが多いのです。 モデルのロールプレイ（グッドモデル） C：今日はあと 30 分で終わらせなければいけないのに、どうしてまだここまでしか終わっていなんですか。 L：あと 30 分で終わらせないといけないのですね。

	C：ミーティングがあるので、いつもより 30 分早く終わらせるよう、言っておいたでしょう。 L：ミーティングがあるんですね。ちょっと私は聞いていなかったような気がするのですが。何時までに終わらせれば良いですか。 L：４時半までに終わらせてください。 L：４時半ですね。できるだけ急いでやります。もし、終わらなかったらどうしたらいいか教えてください。 C：ミーティングが終わったら、一緒にやりましょう。 L：相手が質問型できた場合も、まずは復唱をします。そして、本当に理由等を聞かれているなと判断したときは、その後、理由を答えていくと良いです。例えば、どうしていつもより仕事が遅くなったのですかなどと言われた時も、まずは遅くなり、申しわけありません。実はいつもより仕事の量多く手間取ってしまったのです。という風に復唱してから理由を答えていくとスマートです。
6. メンバーのロールプレイ	**●積極的なメンバーが多いようであれば、誰からやってもらえますか、次は誰がやってくれますか、と投げかけ、順番を決めていっても良い。また、良きモデルになりそうな人がいて、その人からやった方が良いとリーダーが判断した場合は、リーダーが順番を決めていく。** ※対象者に応じて、コ・リーダーの言葉がけを「まだ、ここまでしか終わっていないんですか。」から、「どうしてまだここまでしか終わっていないんですか。」の質問形に変えて批判や注意が質問型でくるパターンがあること、その場合でもまずは相手の言ったことをしっかり受け止めることが大切であることを再度確認する。
7. 正のフィードバック	**●リーダーがまずはフィードバックし、他のメンバーから正のフィードバックを引き出していく。** L：今のロールプレイで一番良かったところはどこですか。 L：相手のいったことを復唱していましたか。なんと言っていましたか。 L：質問をしていましたか。どんな質問でしたか。質問をするとどんな効果がありましたか。 L：相手の方をもう少ししっかり見ると、より相手の言ったことを受け止めている感じがでると思われたのですね。 ※ネガティブなフィードバックが返ってきた時は、リーダーがうまく言葉を置き換えたり、ポジティブな提案形式で伝えていく。

8．修正のフィードバック	**●技能をもっとうまくやる方法について、リーダーが提案したり、メンバーから引き出していく。ここでは、なるべく建設的な、前向き行動で提案をする。言葉だけの教示では理解が難しそうな場合には、リーダーがモデルが提示したり修正点の提案をしたメンバや上手くできそうなメンバーにモデルのロールプレイをしてもらう。** L：今のやり方で良いので、１つだけ行動を変えてみてほしいことがあります。 L：もう１つだけ加えてみてほしいことがあります。
9．修正のロールプレイ	**●ロールプレイ前の言葉での促しでは期待どおりの変化がもたらされなかった場合には、言葉がけ（プロンプト）や合図（プロンプティング）で行動の変化を促す**
10．正のフィードバック	**●修正をリクエストされたポイントがどう変化したか、それによりどのように印象が変化したかを中心にフィードバックしていく。** L：復唱がしっかりできていましたね。復唱をしてみるとどうでしたか。 L：復唱をすると相手の言ったことがより理解できるし、確認もできますね。 L：復唱がしっかりできていると、相手役の（コ・リーダーの名前）さんはどんな感じがしましたか。 C：大事なところを復唱してもらえると自分の言ったことをきちんと理解し、受け止めてもらったと安心できました。 L：復唱をすると自分だけでなく、相手にもメリットがあるんですね。 L：今度は質問を入れてみましたが、（コ・リーダーの名前）さん、どんな風に変わりましたか。 C：前向きな質問をしてもらえると意欲や積極性が伝わってきて良いと思います。
11．ポイントの確認	**●スキルを発動する時のポイントを確認し、宿題シートに記入** L：宿題シートに、スキルを使う時のポイントを書いておきましょう。
12．6～10 を各メンバーに実施	
13．全員に対する強化	L：みなさんが、毎回、一生懸命、練習に取り組んで下さったので、私はとても嬉しいです。私も最初にみなさんと勉強した「肯定的な気持ちを伝える」スキルを使ってみました。上手に使えていたでしょうか。
14．宿題	**●全体に対する宿題シートの説明**

指導計画例３　「相手の意見に対して効果的に応じる」

１　これまでの振り返り

「SST の目的」、スキルを効果的に使うポイントの確認

ロールプレイ１－①（場面１のグッドモデル）

C：「（リーダーの名前）さん、そのペンを貸してください。」

L：「はい、どうぞ」

ロールプレイ１―②（場面１のバッドモデル）

C：「（リーダーの名前）さん、そのペンを貸してください。」

L：「・・・」（黙って視線も合わせず、ペンを渡す）

２　スキルの意義説明

３　スキルのステップの確認

（１）相手の方を見る

（２）相手の言っていることを良く聞く

Q.聞くときには何が大切　～あいづち　復唱

（３）判断する→①ほめられている？　→　お礼（＋感想）を言う

→②批判されている？　→　復唱する　→質問する

保留する

頼む

※この時のポイント「①の時は口角をあげる　②の時は口先に力を入れる」の確認

４　モデルのロールプレイ

ロールプレイ２―①（場面２のグッドモデル）

C：「いつもより仕事が遅かったですね。気をつけて下さい。」

L：「遅くなり、申しわけありません。」

※積極的傾聴のスキル（復唱）を使って、相手の意見をしっかり受け止める見本を示します。

ロールプレイ２－②（場面２のバッドモデル２パターン）

C：「いつもより仕事が遅かったですね。気をつけてください。」

L：「遅くなり、申しわけありません。」（「笑顔」と「ふてくされたような表情」の２パターンで実施）

ロールプレイ２－③（場面２のグッドモデル）

※もう一度、ロールプレイ１と同じロールプレイを行い、視線や表情といったノンバーバルなコミュニケーションスキルの効果について確認します。

ロールプレイ３－①（場面３の途中まで）

C：「いつもより仕事が遅かったですね。どうしたんですか。」

L：「え・・・」

※批判や注意が質問型でくるパターンがあること、その場合でもまずは相手の言ったことをしっかり受け止めることを説明します。

ロールプレイ３－②（場面３のグッドモデル）

C：「いつもより仕事が遅かったですね。どうしたんですか。」

L：「いつもより遅くなり、申しわけありません。」

判断①（質問されているわけではいないと判断し）

→「以後、気をつけます。」（と、謝罪でとどめる）

判断②（理由を聞かれていると判断し）

→「今日はいつもより仕事が多く、遅くなってしまいました。」（と、理由を説明する）

また、理由がよくわからない場合、頼みごとのスキルを使って、

→「自分でもよくわからないので、ちょっと考える時間をいただけますか」といった対応でも良いことを確認する。

※質問型でくる場合も、まずは相手の言っていることを受け止めること、そして、その後にどう応えるかを判断してから、返事をすることが大切であることを説明します。

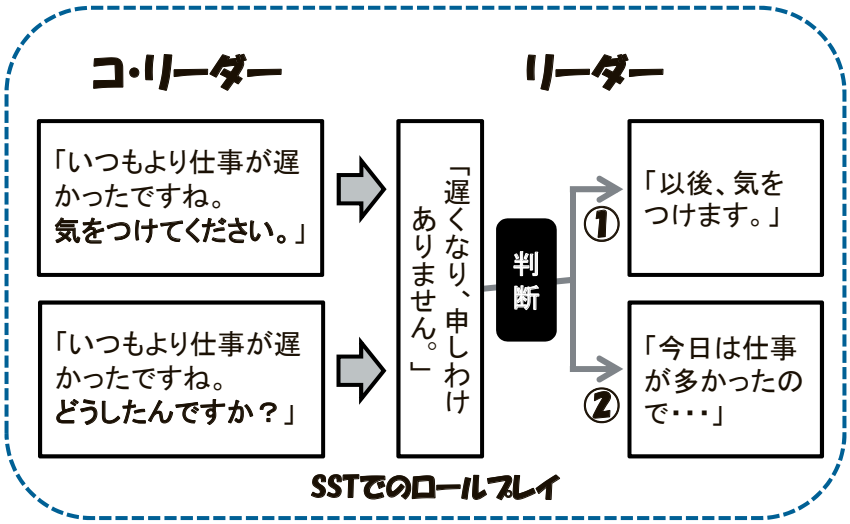
ロールプレイ３－③（場面３のバッドモデル）

C：「いつもより仕事が遅かったですね。どうしたんですか。」

L：「今日は仕事が多くて・・・」（いきなり、理由説明に入る（＝言い訳と受け止められることもあることを確認する）

ロールプレイ３－④（場面３のグッドモデル）

ちなみにこのパターン２のロールプレイを図にすると下のようになるかと思います。



５　個別のロールプレイ

場面２、３のいずれかのパターンでメンバーの皆さんに練習をしてもらいます。

ある日のSST研修　ー「頼みごとをする」ー

テキストAの「第4回「頼みごとをする」スキル」を使って実施した、ある日のSST研修の状況をもとにシナリオ形式でまとめたものを掲載しています。指導計画に、実際に行われたリーダーとメンバーとのやりとり、ロールプレイの様子等を書き加えています。まずは読んでSST研修についてのイメージを膨らませていただければと思います。さらに、リーダー、コ・リーダー、メンバーの役に分かれて、演じてもらうことにより、SST研修の雰囲気を感じていただければと思います。

メンバーは、4人の発達障害を持つ男性社員、みなさん仕事のスキルはとても高いのですが、それぞれコミュニケーションに課題を抱えておられました。メンバーの長期目標と短期目標、コミュニケーション上の課題等について以下のとおりです。（倫理的配慮から匿名性を保つため、一部事実には変更を加えており、また、メンバーの特性等についてもいくつかの事例を組み合わせて設定しています。）

表2　各メンバーの長期目標と短期目標

	長期目標	短期目標
Wさん	職場でより良い人間関係を築く	柔軟な自己主張でさらなる信頼を得る
Xさん	周囲の人に認められる存在になる	バランスの良い自己主張で積極性をアピール
Yさん	仕事の幅を広げる	自己主張のタイミングとポイントをつかむ
Zさん	職場で頼られる存在になる	自己主張、発信力をアップさせる

Wさんは、話の受け答えの内容は非常に適切なのですが、話す時の姿勢や視線から斜に構えたような印象を与えてしまいがちでした。また、ぼそぼそとした話し方で、意欲等が伝わりにくく、時として反抗的と受け取られてしまうことがありました。

Xさんは、自己評価が甘い傾向があり、自分の課題についての気づきがやや薄いところがあります。ハキハキとして、積極的な対人態度をとることができる反面、相手の話が終わる前に返事をしてしまい、人の話を聞いていないと思われることがしばしばありました。

Yさんは、自分に対する自信がなく、意見や気持ちを伝えることがとても苦手です。常に眉間にしわを寄せ、伏し目がちに小声で話すため、神経質な印象を与えてしまいがちでした。

Zさんは、非常に早口で、しかも口をあまり開けずに話をするため、話の内容が相手に伝わらないことがしばしばありました。人と関わりたいという気持ちはあっても、どのようにコミュニケーションをとって良いか分からないため、仕事以外の時間はひとりで過ごしていました。

ある日の SST 研修（シナリオ編）

宿題の確認	●前回回収し、リーダーからのコメントを記入したホームワークシートを返却。
SST の目的についての確認	●下記の文章を板書しておき、メンバーと一緒に穴埋めしながら、SST の目的と方法について確認を行う。 ☆SST では、自分の（　　）や（　　）や（　　）をより（　　）を少なく伝えるやり方を学びます。また、他者から伝えられる（　　）や（　　）や（　　）により（　　）に応えるやり方を学びます。 L：みなさん、もう SST には慣れてきたかと思いますが、まずは、SST の目的について確認していきましょう。SST とは、自分の何や何や何をよりどのように伝えるやり方を学ぶのでしたか。分かる方？ X：はい！　気持ち、考え、用件をストレスなく伝えるやり方です。 L：そのとおりです。よく覚えていてくださいました。声の大きさも適切でとても聞きやすかったです。W さん、今の X さんの話す速度はどうでしたか。 W：良かったと思います。 L：よく聞いていてくださいました。とても良い速度で、聞き取りやすかったですね。（ホワイトボードの虫食い部分に単語を書き入れる。） L：SST では自分の気持ちや考え、用件をよりストレスなく伝えるやり方を学びます。また、それだけでなく、相手からの何や何や何にどのように応えるやり方を学ぶのでしたか。（4 人とも挙手）では、Y さん。 Y：気持ちや考えや用件に効果的に応えるやり方です。 L：そのとおりです。私の方をしっかり見て答えてくださったのでとても嬉しいです。
グループ及び個人目標の確認	L：Z さん、このグループの目標は何でしたか。 Z：「現在の勤務先で信頼されて仲良く長く働こう」です。 L：よく覚えていてくださいました。こちらを見て話しをしてくれたので、よく声が聞こえました。それでは次にみなさん、それぞれの目標を教えてください。 （メンバーが自分の短期目標と長期目標を発表。）
セミナーの目標の確認	L：自分の気持ちや考えや用件をストレスなく伝えられるようになることは、あなたにとって役立つ（必要、大切な）ことですか。こういうスキルをアップさせることはあなたの希望を実現させることに役立ちそうですか。 X：すごく役に立つと思います。 L：X さん積極的に発言してくれて嬉しいです。Y さんはどうでしょう。 ※SST でコミュニケーションスキルをアップさせることが、目標達成に役立つことを確認し、動機づけを高める。

	L：今日は、みなさんの希望の実現、そのために立てた目標の達成に向けて、 頼みごとをするスキルを練習していきたいと思います。
スキルの意義説明	●テキストの音読（リーダーが読む、もしくは、メンバーから指名して音読してもらう。「　」の部分はテキスト本文。） メンバーの音読に対しては、正のフィードバックを行う。 例：はっきりと、適切な声の大きさで読んでもらえたのでとても聞きやすかったです。 正確に読んでもらえたので助かりました。 みんなの前で読むのは緊張したかと思いますが、勇気を出して読んでいただけて嬉しかったです。 L：テキストを見て下さい。**【「頼みごとをする」とは】**とありますが、その下の文章をＹさん、読んでください。 **「頼みごとは日々の仕事を含む生活の中で、あなたが相手からの協力を得る時に必要です。このスキルは、自分の仕事などを手伝ってほしかったり、自分の仕事を確認してもらったりする時に使えると相手からの協力を得やすくなります。それから、相手の言っていることがよくわからなかった時にも使えます。」** L：Ｙさん、とても聞きやすい速度で読んでくださったので、助かりました。職場で誰かに何かを頼むことはよくあるかと思います。質問だって、教えてくださいという頼みごとです。ですから、この頼みごとをするというのは、大変重要なスキルになります。 職場での仕事というのは自分ひとりで行うことが多いですか、誰かと一緒に、チームで働くことが多いですか。 W：チームで働くことの方が多いです。 L：チームで働くというのはどういうことでしょう。 X：みんなで協力して働くこと。 L：みんなで協力することは、仕事をする上で大切ですか。 W：大切だと思います。 L：協力してくださいと上手に頼みごとができたら、あなたにとって良いことがありますか。 Z：ストレスが少なくなると思います。 L：頼みごとをする時、ストレスが少なくなることは大切ですか。 Z：大切です。 L：どうして大切だと思いますか。 Z：ストレスが多いと疲れてしまうし、人と話をするのが嫌になってしまいます。 L：無駄なストレスをなくすことにより、快適に生活できますし、仕事の効率やモチベーションもあがる、いろいろ良いことがありそうですね。 仕事をする上で頼みごとをする場面は必ずあります。そのたび、ストレスをためていたり、もじもじしていたりしては仕事が前に進みません。前向きにしっかり伝えられるようにしたいと思います。 L：ではテキストの続きを、Ｗさん、読んで下さい。

	「頼みごとのスキルを使って相手からの協力が得られたら、お礼を言った後に自分の気持ちを伝えると効果的です。また、相手からの協力がすぐには得られない時にも、相手の言ったことを傾聴してそれに応じます。」 L：W さん、声のトーンがとっても良かったですよ。人前で発表などする時は、今のようにいつもより少しトーンをあげて話すと意欲や積極性が伝わって良いと思いますよ。お礼については、みなさん、しっかり言われていると思いますが、今日はこれに自分の気持ちを伝えるということを加えてやっていきます。Y さん、誰かの頼みを聞いてあげたとき、「ありがとうございます。」と言われるのと「ありがとうございました。とっても助かりました。」と言われるのとどちらが良いですか。 Y：「ありがとうございました。とっても助かりました。」です。その方が嬉しいです。 L：そうですよね。嬉しいし、また、頼みをきいてあげようという気持ちになりますよね。上手に頼みごとができれば、頼みごとをきいてもらえる確率があがると思います。 X：そうだったら嬉しいな。 L：そうですね。ところで X さん、頼みごとはいつでもきいてもらえますか。 X：きいてもらえないこともあります。 L：そうですよね。相手にも都合があるので、いつでも頼みごとをきいてもらえるわけではありませんよね。そんな時もスマートに対応できれば、気まずい雰囲気にならずにすみます。また、次に相手からの協力を得やすくすることもできます。
ステップの確認	L：互いに協力し合う関係において、頼んだり頼まれたりというのはとても大切なことですね。今日は、みなさんで練習して、頼みごとを上手にできるようにしていきましょう。それではいつもの通り、頼みごとをするスキルのステップを話し合っていくので、皆さんも意見を聞かせてください。 L：Z さん、ステップ 1 を読んでください。（ホワイトボードの該当箇所を指さす。） **「ステップ 1 ：相手の顔を見る。」** L：しっかり前を向いて読んでくださったので、みなさんに聞こえましたね。相手の顔を見るのは誰かに頼みごとをするときに重要でしょうか。 Y：重要です。 L：どうして重要なのですか。 Y：誰に話しているのかということを相手に伝えるためです。 L：その通りです。あなたに話していますよというのを示すために、顔を見ることは大切です。 モデルのロールプレイ（バッドモデルとグッドモデルの対提示） **L：（コ・リーダーの名前）さん、ペンを貸してください。（相手の顔を見ずに話すパターンの後に相手の顔を見て話すパターンで実施）** L：W さん、どちらが良いですか。 W：後の方がいいと思います。 L：どこが良かったですか。

	W：表情が笑顔で良かったです。 L：相手にしっかり顔を向けていたので、表情がはっきり読み取れたのですね。前のロールプレイだと笑顔かどうかわからなかったですものね。そっぽを向いていると表情も伝えられないし、あなたに伝えていますよというのも分かりません。簡単なようですけど重要なステップですので、よく覚えておいてください。 あなたに頼んでいるよということを示すほかに、相手の反応を確認することもできます。相手の反応を確認するのは、頼みごとをする時に重要でしょうか。 Y：重要です。 L：相手が忙しかったりほかのことをしていたりするときに頼み事はできないですよね。相手も困ってしまいます。相手の様子や反応をよく見て、今頼んでも大丈夫か確認する、今日はこのことについても練習していきます。 L：Xさん、ステップ1を読んでください。（ホワイトボードの該当箇所を指さす。） **「ステップ2：頼みごとの内容を正確に話す。」** L：Xさんの声のトーンもいいですね。頑張ってスキルトレーニングをしていこうという気持ちが伝わってきて、私も嬉しいです。 正確に話すのはどうして重要でしょうか。 Y：何を頼んでいるのか分からないと困るからです。 L：その通り。例えば・・・ モデルのロールプレイ（バッドモデル） **L：ちょっとそれ貸して。（LがCに話しかける）** W：何のことかわからないなぁ。 L：そうですね、何を言われているのかわからず、これでは相手は困ってしまいますね。今度は正確に言いますね。 モデルのロールプレイ（グッドモデル） **L：すみません、ペンを貸していただけると助かります。（LがCに話しかける）** L：ちょっとそれ、では分からないので、今みたいにしっかりと何を貸して欲しいのかを正確に伝えることがとても重要です。 L：Yさん、ステップ1を読んでください。（ホワイトボードの該当箇所を指さす。） **「ステップ3：そうしてもらえるとどう感じるか相手に伝える。」** L：今の声の大きさ、とても良かったですよ。 そうしてもらえるとどう感じるか伝えることにより、どのような良いことがあるでしょうか。 W：相手に良い印象を与えられるし、相手と良い関係になれると思います。 L：大変良い意見をありがとうございます。この感じたことを伝えることは、みなさん上手だと思います。なぜならば、肯定的な気持ちを伝える練習しましたよね。今日は、誰

	かに何かをしてもらって助かった、ありがたかった、うれしかったという気持ちを伝えていきます。例えばこんな風です。
見本のロールプレイ	モデルのロールプレイ（グッドモデル） **L：（コ・リーダーの名前）さん、ペンを貸していただけると大変助かります。** **C：はい、どうぞお使いください。** **L：ありがとうございます。とても助かります。** L：貸してもらってとても助かりますという気持ちまで伝える、ここは新しいやり方なので、できたらチャレンジしてみてください。今日はステップ３までのところをしっかりやりましょう。 ステップを使ってコ・リーダーさんに頼みごとをしたいと思います。皆さんは私がステップを使えているかどうかしっかりと見ていてください。 モデルのロールプレイ（グッドモデル） **L：すみません、少々よろしいでしょうか。** **C：はい。** **L：ちょっとご相談があるので、お時間を作っていただけると大変助かります。** **C：いいですよ。** **L：ありがとうございます。大変助かります。** L：私は相手の顔を見ていましたか。 W：しっかり見ていました。 L：よく見ていてくださいました。頼みごとの内容ですが、なんと言っていましたか。 Z：少々お時間を作ってくださいといっていました。 L：そうですね。よく聞いていましたね。そうしてもらえるとどう感じるか言っていましたか。 Y：助かると言っていました。 L：そのとおりですね。よく聞いていましたね。これを今日はみなさんに練習してもらいたいと思います。 L：練習の前にみなさんに質問があります。この職場で、頼みごとをするスキルを使う場面はありますか。 X：もちろん、あります。 L：それはどんな時ですか。 W：自分が効率いいと思う方法で仕事を進めさせて欲しいと頼む時などです。 X：チェックのお願いをする時によく使います。 Y：何か物を貸してもらう時。 Z：何か新しい備品をもらう時に・・・。 L：W さんは、自分が効率いいと思う方法で仕事を進めさせて欲しいと頼む場面とのこ

	とでした。「こういうやり方を考えたんですけれども、ご意見聞かせていただけるとありがたいです。」こうするとどんな新しいやり方を考えたときにも使えそうですね。 コ・リーダーさんが先輩だとして言いに行ってみましょう。ちゃんと相手を見て相手を確認してあなたが言いたい内容は意見を聞かせて欲しいということ、そしてそれを聞くとありがたかったり助かったりする、そういう自分の気持ちを付け加えてやってもらいましょう。
メンバーのロールプレイ①	W：（コ・リーダーの名前）さん、今よろしいでしょうか C：はい。 W：新しいやり方を考えましたが、意見をお聞きしてもよろしいでしょうか。 C：はい、いいですよ。 W：ありがとうございます。
正のフィードバック	L：はい、いいですよ、おかけください。まず、相手の都合を尋ねたところ、しっかりと意見を聞かせてくださいと言ったところがとってもよかったですよ。 W：ありがとうございます。 L：今のロールプレイで一番良かったところはどこですか。 （他のメンバーからの正のフィードバックを引き出す。）
修正のフィードバック	L：相手の人は、何をすべきかはっきり分かりましたね。意見を聞かせて欲しいと。そこが正確に言えたのがとってもよかったです。ご自身ではいかがですか。 W：けっこう上手くできたと思います。 L：そうですね。とっても上手だったと思います。今度はちょっとだけ変えてやってもらいたいことがあります。「意見を聞かせていただいてよろしいでしょうか」から「意見を聞かせてください」へ、はっきりと相手の行動を伝えてみましょう。そして、「そうしてもらえるとありがたい」と付け加えてみましょう。 私がWさんと同じ役をやってみるので、よく見ていてくださいね。変えたのは「よろしいでしょうか」ではなく「意見を聞かせてください」とはっきり言うこと。そして気持ちを伝えるところだけ。
見本のロールプレイ	モデルのロールプレイ（グッドモデル） L：（コ・リーダーの名前）さん、今よろしいでしょうか。 C：はい。 L：新しいやり方を考えたのでご意見を聞かせてください。 C：はい。 L：ありがとうございます。そうしていただけるとたいへん助かります。 L：どうでしたか。 W：きっぱりしていてかっこよいと思います。 L：そう、自分が相手にして欲しいことをきちんと伝えるとかっこいいですよね。がんば

	ってやってみましょう。
修正のロールプレイ	W：（コ・リーダーの名前）さん、今よろしいでしょうか C：はい。 W：新しいやり方を考えましたので、意見を聞かせてください。そうすればとても助かります。
正のフィードバック	L：大変結構です。すごくよくなりましたよ。Z さん、どうでしたか、意見ははっきり言えていましたか。 Z：はっきり言えていました。 L：その通りですね。とてもよかったですね。Z さんもよく聞いていてくださいました。（コ・リーダーの名前）にも聞いてみましょう。 C：しっかりと何をやって欲しいと言うのが伝わってきたし、凛々しく見えました。 L：自己主張がしっかりできると凛々しく見えるそうですよ。やってみてどうでしたか。 W：結構緊張しました。仕事関係のことでよく使うと思うのでそちらでがんばっていきたいです。 L：W さんのチャレンジシートのポイントのところには何を書きましょうか。 W：自信をもって。 L：自信もって、良いですね。それと、相手に聞いて欲しい内容をはっきりと伝える、も加えましょう。 （チャレンジシートにポイントを記入） L：Y さんは、物を貸してもらうときでしたね。それでは、これから（コ・リーダーの名前）さんのところに行って、テキストを借りてください。
メンバーのロールプレイ②	Y：すみません、今大丈夫でしょうか。 C：はい。 Y：業務に必要なんでテキストを貸して欲しいんですけれど、ちょっとよろしいでしょうか C：はい、どうぞ。 Y：ありがとうございました。
正のフィードバック	L：テキストを貸してくださいとはっきり言えましたね。 （他のメンバーからの正のフィードバックを引き出す。）
修正のフィードバック	L:一つだけ変えてもらいたいことがあります。もう少し大きな声でやってみてください。 L：私がやってみますね。私の位置とコ・リーダーさんとの距離、私の声の大きさに注意して見ていてください。

見本のロールプレイ	モデルのロールプレイ（グッドモデル） L：（コ・リーダーの名前）さん、少々よろしいでしょうか。 C：はい。 L：業務に使いますのでテキストを貸していただけると助かります。 C：はいどうぞ。 L：ありがとうございます。
修正のロールプレイ	L：これくらいの声の大きさで、言ってみましょう。 （なかなか声が大きくならないため、修正のロールプレイを数回繰り返す。） L：だいぶ大きくなってきましたね。もうちょっと大きくしてみるとさらに良くなりますよ。
正のフィードバック	L：いいですね、今くらいの大きさで言ってみましょう。ずいぶん声が大きくなりましたね。最後の「ありがとうございます。」の声の大きさ、言い方がとってもいいと思います。Y さんもテキストのところに書いておきましょう。ポイントは声の大きさですね。
メンバーのロールプレイ③	L：Z さん、（コ・リーダーの名前）さんはシャーペンの芯を持っています。芯をもらいに行ってください。頼みごとのスキルを使ってね。
ロールプレイ	Z：すみません、（コ・リーダーの名前）さん、シャーペンの芯がなくなりましたのでいただけないでしょうか。 C：いいですよ。 Z：ありがとうございます。
正のフィードバック	L：がんばりましたね。大きい声でした。ちゃんと芯を下さいと言えていたのもとてもよかったです。Y さん、どうでしたか。 Y：相手の顔が見えていたと思います。 L：私も同じ意見です。相手の顔がしっかり見えていた、つまり、相手の顔をしっかり見ていたということですね。 （他のメンバーからの正のフィードバックを引き出す。）
修正のフィードバック	L：とても良かったと思います。今度は１つだけ変えて欲しいところがあります。話すスピードをゆっくりにしてください。変えるところはスピードだけです。今の声の大きさでいいですからね。
修正のロールプレイ	Z：（コ・リーダーの名前）さん、少々よろしいでしょうか。 C：はい。 Z：シャーペンの芯がなくなりましたので、いただけると助かります。 C：いいですよ。 Z：ありがとうございます。

	（1 回目のロールプレイと話すスピードは同じになる。） L：もう一回やってみましょう。みなさん、スピードがどう変化するか、聞いていてくださいね。 Z：すみません、（コ・リーダー）さん、シャーペンの芯がなくなりましたので、いただけないでしょうか。 C：いいですよ。 L：もう一回やってみましょう。アナウンサーの人がニュースを読むくらいの速さになるまでやってみましょう。気分を出すために、これ（ホワイトボードのマーカー）をマイクだと思ってやってみてください。（本人の前に掲げる） Z：すみません、（コ・リーダーの名前）さん、シャーペンの芯がなくなりましたので、いただけないでしょうか。 C：いいですよ。 L：とてもいいスピードでしたよ。アナウンサーの人が話すみたいにとっても聞きやすかったです。これからは、いつも自分の前にマイクがあると思って話すといいですね。 他のメンバーのみなさんからもフィードバックをもらいましょう。 W：１つ１つの文節で区切っていたので聞きやすかったです。 L：なるほど、一気に話をせずに区切ると聞きやすいそうですよ。 L：（コ・リーダーの名前）さん、今のようなスピードで話をされるとどんな感じですか。 C：話の内容が良くわかるし、何より、こちらも落ち着いて聞くことができるのでとてもいいと思います。 L：ゆっくりと落ち着いたスピードで話をすれば、聞く方も落ち着いて聞くことができるのですね。 あなたの良いところは視線の合わせ方、とても上手で良いと思います。ポイントはゆっくり話す、宿題のポイントのところにゆっくり話す、と書いておきましょう。この調子で行きましょう。
メンバーのロールプレイ④	L：Ｘさんは、今一番練習したいのはどんな場面ですか。 X：データのチェックをしてもらいたい時の練習です。 L：データのチェックをする人は（コ・リーダー）さんという場面でやってみましょう。
ロールプレイ	X：（コ・リーダーの名前）さん、少々よろしいでしょうか。 C：はい。 X：私はただいまデータの入力が終わったのですが、（コ・リーダーの名前）さんにデータのチェックをしていただければ大変ありがたいと思うのですが、お願いできますでしょうか。 C：はい、いいですよ。 X：ありがとうございます、助かります。

正のフィードバック	L：データのチェックということがしっかりと言えていました。一番よかったなと思うところはどこですか。 Z：表情と声の大きさです。 L：よく見ていましたね。良いところを見つけられるのもあなたの力だと思います。 （コ・リーダーの名前）さん、どうでしたか。 C：視線がしっかりあっていたので、私に頼みたいという意思がはっきり伝わってきました。
修正のフィードバック	L：視線の合わせ方が上手だと、意志がはっきり伝わるそうですよ。 L：緊張していたと思うので、今度はリラックスしてゆっくり話してみましょう。 X：わかりました。
修正のロールプレイ	**X：（コ・リーダーの名前）さん、少々よろしいでしょうか。** **C：はい。** **X：ただいまデータの入力を終えたのですが、（コ・リーダーの名前）さんに、チェックをしていただければ大変助かると思いますが、お願いできますでしょうか。** **C：いいですよ。** **X：ありがとうございます、助かります。**
正のフィードバック	L：たいへんがんばってゆっくり話すことができましたね。宿題のポイントのところにゆっくりと書いておきましょう。 （コ・リーダーの名前）さん、今彼はだいぶ頑張って、ゆっくり話したんですが、いかがだったでしょうか。 C：聞いている方も落ちついて、話をしっかりと聞けると思います。
宿題の設定	L：皆さんが今日のスキルを使う時のポイント、内容を正確に伝えたり、声の大きさ、スピードをゆっくりというのが出ました。ホームワークシートにそれぞれ書き込んであるので、スキルトレーニングをする時にはそれを意識してやって下さい。また、相手にしっかりと聞いてもらいたいので、なるべく話すスピードをゆっくりするように全員意識してくださいね。ホームワークシートの使い方ですが、スキルを使った日付と相手の名前、頼みごとの内容を書いてください。使ったステップにレ点チェックを入れて、どれくらいうまくできたかというのを 100 点満点で採点してください。どんどん点数が上がっていくよう頑張ってくださいね。 W：ゆっくり話せるかな。どのくらいのスピードがいいか迷っちゃうな。 L：ゆっくりといってもどのくらいのスピードか迷いますよね。コツは相手の話すスピードに合わせること、相手の話すスピードに合わせて自分も話をしましょう。ちょっと挨拶で練習してみましょう。 L：おはようございます。（一人ずつ練習）

クロージング	L：相手をよく見て、相手のスピードに合わせましょう、そうすると話すスピードもゆっくりになります。 L：質問はありますか。 W：自分が相手の話すスピードと合わなくなることがある、自分がついていけなくなるんです。 L：そういう時は「ゆっくりお願いします」といってみるといいです。「もう一度ゆっくり言っていただけると助かります」と言ってみましょう。 Z：相手が言っていることがわからないことがありました。 L：そういう時、この頼みごとのスキルが使えます。「もう一度説明していただけると助かります」「分からなかったので教えてもらえると助かります」としっかり伝えてみてください。こんな風に。 モデルのロールプレイ（グッドモデル） **C：（リーダーの名前）さん、あの書類、お願いします。** **L：どの書類か分からないので教えていただけると助かります。** **C：はい分かりました。** L：わからないことがあったら、確かめていいんですよ。頼みごとを使ってしっかりと確かめましょう。 みなさんに練習してもらいましたが、ステップを使い、上手に頼みごとをしていただけたと思います。 L：それでは、今日はこれで終わりです。みなさん、自分のポイントを忘れずに、頑張って練習してみてくださいね。

参考文献一覧

書　　籍

『SSTウォーミングアップ活動集ー精神障害者のリハビリテーションのために』　前田ケイ（著）　金剛出版、1999

『SSTテクニカルマスター』　小山徹平（編集代表）　舳松克代（監修）　金剛出版、2010

『SSTと心理教育』　鈴木丈（編著）　伊藤順一郎（著）　中央法規出版、1997

『SSTの技法と理論ーさらなる展開を求めて』　西園昌久（編著）　金剛出版、2009

『SSTの進歩』　SST普及協会（編）　創造出版、1998

『SSTはじめて読本ースタッフの悩みを完全フォローアップ』　舳松克代（編）　医学書院、2008

『SSTを活かした作業療法の展開～認知行動障害へのアプローチ～』　岸本徹彦・平尾一幸（編著）長安正純・辻貴司・佐藤真吾・上村真紀・長迫美和・足立一（著）　三輪書店、2008

『学校におけるSST実践ガイド』　佐藤正二・佐藤容子（編）　金剛出版、2006

『子どもの社会的スキル訓練ー社会性を育てるプログラム』　J.L.マトソン・T.H.オレンディック（著）佐藤容子・高山巌・佐藤正二（訳）　金剛出版、1993

『自尊心の発達と認知行動療法ー子どもの自信・自立・自主性をたかめる』　A.W.ポープ・W.E.クレイグヘッド・S.M.ミッキヘイル（著）　高山巌（監訳）　佐藤正二（訳）　岩崎学術出版社、1992

『シナリオで学ぶSST』　岩田泰夫・植松純子・太田幸代（著）　中央法規出版、2005

『事例から学ぶSST実践のポイント』　東京SST経験交流会（編）　金剛出版、2002

『生活技能訓練基礎マニュアル』　R.P.リバーマン・W.J.デリシ・L.W.キング・M.マカン（編著）　安西信雄（監訳）　宮内勝（訳）　創造出版、2005

『精神障害者の生活技能訓練ガイドブック』　R.P.リバーマン・W.J.デリシ（著）　池淵恵美（監訳）宮内勝（訳）　医学書院、1992

『精神障害と回復』　R.P.リバーマン（著）　SST普及協会（訳）　西園昌久（総監修）　池淵恵美（監訳）　星和書店、2011

『精神障害と回復ーリバーマンのリハビリテーション・マニュアル』　R.P.リバーマン（著）　西園昌久（総監訳）　池淵恵美（監訳）　SST普及協会（訳）　星和書店、2011

『ソーシャルワークにおけるSSTの方法』　福島喜代子（著）　北川清一・相沢譲治・久保美紀（編）相川書房、2004

『地域ケア時代の精神科デイケア実践ガイド』　安西信雄（編著）　池淵恵美・辻貴司・浅井久栄・伊藤順一郎・窪田彰（著）　金剛出版、2006

『地域生活支援のSST』　八木原律子・前田ケイ・中島領子・池淵恵美・寺谷隆子（著）　医学書院、1997

『はじめはみんな話せない　行動分析学と障がい児の言語指導』　谷晋二（著）　金剛出版、2012

『読んでわかるSSTステップ・バイ・ステップ方式　2DAYSワークショップ』　佐藤幸江（著）　熊谷直樹・天笠崇・加瀬昭彦・岩田和彦（監修）　星和書店、2008

『リバーマン実践的精神科リハビリテーション（新装版）』　R.P.リバーマン（編）　安西信雄・池淵恵美（監訳）　創造出版、2005

『わかりやすいSSTステップガイドー分裂症をもつ人の援助に生かす（改訂新版）　上・下巻』　アラン・S・ベラックら（著）　熊谷直樹・天笠崇（監訳）　星和書店、2005

『わかりやすい生活技能訓練』　東大生活技能訓練研究会（編）　金剛出版、1995

『わかりやすい発達障がい・知的障がいのSST実践マニュアル』　滝本優子・吉田悦規（編）　中央法規出版、2011

映　　像

『SSTと心理教育の活用と応用』　丹羽真一（総監修）　岩田和彦（監修）　星屑倶楽部（中島映像教材出版）

『生きる力を創る～SSTの理論と実際～（全3巻）』　SST普及協会（監修）　ジエムコ出版株式会社、2000

『実践：ワークショップから学ぶSST（第4巻・第5巻）』　丹羽真一（監修）　星屑倶楽部

『シナリオで学ぶ基本技術と技術指導の実際』　岩田泰夫（監修）　星屑倶楽部（中島映像教材出版）

『自立生活技能（SILS）プログラムーモジュール編、基礎・デモンストレーション編など』　安西信雄・池淵恵美・丹羽真一（監修）　丸善出版事業部映像メディア部、1994

『精神障害者のための対人技能訓練（職業センター実践報告書No.5）』　障害者職業総合センター（企画）　日本テレビビデオ、2001

『退院促進とSST』　丹羽真一（総監修）　岩田和彦（監修）　星屑倶楽部（中島映像教材出版）

『地域生活に活かすSST』　丹羽真一（総監修）　岩田和彦（監修）　星屑倶楽部（中島映像教材出版）

『認知行動療法としてのSST』　丹羽真一（監修）　星屑倶楽部（中島映像教材出版）

『服薬自己管理モジュール』　丹羽真一（監修）　SST普及協会（制作協力）　星屑倶楽部（中島映像教材出版）

『見てわかるSSTステップ・バイ・ステップ方式　2DAYSワークショップ編（DVD版）』　佐藤幸江（著）　熊谷直樹・天笠崇・加瀬昭彦・岩田和彦（監修）　星和書店、2008

『見てわかるSSTステップ・バイ・ステップ方式　モデルセッション編（DVD版）』　佐藤幸江（著）熊谷直樹・天笠崇・加瀬昭彦・岩田和彦（監修）　星和書店、2008

『見て学ぶSSTーアクションメソッドを用いたグループ支援』　前田ケイ（監修）　福島喜代子（編）中央法規出版、2006

障害者職業総合センター7 階の図書情報閲覧室について

障害者職業総合センター7 階の図書情報閲覧室では、職業リハビリテーションに関する図書、雑誌、政府刊行物、視聴覚資料等を中心に広く周辺領域の情報を収集し、閲覧、貸出を行っています。

図書情報閲覧室のご利用について

1．利用時間等

⑴利用時間：午前９時 15 分～午後５時 00 分

⑵休室日：土曜日、日曜日、国民の休日他

2．利用方法

⑴図書情報閲覧室はどなたでも利用できます。

⑵図書等（図書、点字資料）を借りるときは、「図書貸出カード」を発行します。
住所を確認できるものを御持参下さい。
なお、返却の際は「図書貸出カード」は不要です。

⑶図書等の貸出冊数は、５冊以内（未返却のものを含む）です。
なお、雑誌、視聴覚資料は貸出できません。

⑷図書等の貸出期間は、２週間以内です。
カウンターで再更新手続すれば期間の延長は、可能です。

⑸図書等の転貸は、禁止します。

⑹貸出・返却の手続きは必ず窓口で行ってください。

3．お問い合わせ先　　電話　043-297-9053
FAX　043-297-9059

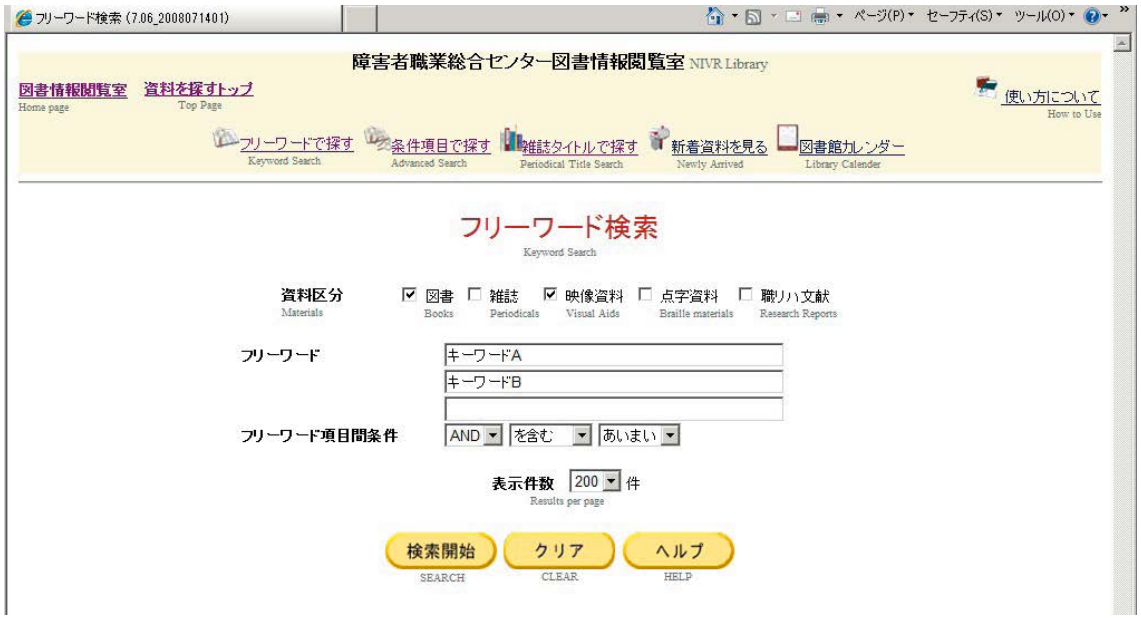
障害者職業総合センターのホームページから資料の検索ができます。

資料の検索方法（フリーワード検索）

① 障害者職業総合センターのホームページから「図書情報閲覧室」を開き、「資料を探す」をクリックします。（アドレス → http://www.nivr.jeed.or.jp/books/booklibrary.html）

② 「フリーワードで探す」をクリックし、検索したい図書の単語・キーワードを入力します。単語・キーワードは３つまで指定できます。探したい資料区分にチェックが入っていることを確認し、「検索開始」ボタンをクリックします。

↓



※フリーワード項目間条件について

AND 検索 ： 「キーワード A」と「キーワード B」の両方
OR 検索 ： 「キーワード A」または「キーワード B」のどちらか

例 1）「AND」「を含まない」 → 「キーワード A」と「キーワード B」の両方を含まない
例 2）「OR」「で始まる」 → 「キーワード A」または「キーワード B」のどちらかで始まる

※あいまい検索、厳密検索について

あいまい ： ひらがなとカタカナ、英大文字と英小文字等を区別せずに検索する
厳密 ： ひらがなとカタカナ、英大文字と英小文字等を区別し、入力した単語と完全に一致した状態で検索する

例 1）「Library」の「あいまい」 → 「Library」、「library」、「LIBRARY」等も検索
例 2）「Library」の「厳密」 → 「Library」のみ検索

資料の検索方法（その他の検索）

フリーワード検索以外にも、細かな条件を設定して検索したり、雑誌・刊行物のタイトルから検索することができます。

「条件項目検索」

署名や著者名、書籍の ISBN コード、出版社や出版年月日等から検索する方法です。和書・洋書の区別もできます。

「雑誌タイトル検索」

月刊や季刊の刊行物のタイトルから検索する方法です。タイトルの頭文字（ひらがな、数字、アルファベット）で分類されています。

上記検索のほか、新着資料も随時、分かるようになっています。目的に応じてご活用ください。

執筆者一覧（執筆順）

岩佐　美樹（障害者職業総合センター事業主支援部門研究員）	はじめに、第１章、第２章、第３章
千葉　裕明（早稲田大学大学院人間科学研究科）	第２章テキストＡ
佐藤　珠江（社会福祉法人シナプス埼玉精神神経センター）	第２章テキストＢ、テキストＣ

この資料集は、以下の調査研究報告書の別冊です。
研究報告の詳細については、報告書をご参照ください。

「SST を活用した人材育成プログラムに関する研究
ージョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）の開発ー」
（障害者職業総合センター調査研究報告書№113，2013）

謝　辞

プログラムの試行に際しては、数多くの企業並びに関係機関の皆様に多大なるご協力を賜りました。

また、プログラムの実施につきまして、社会福祉法人シナプス埼玉精神神経センター 佐藤珠江様、早稲田大学大学院人間科学研究科 千葉裕明様には、多大なるご協力とご支援を賜りました。

本研究にご協力頂いた皆様に心より感謝申し上げます。

ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページからPDFファイル等によりダウンロードできます。

【障害者職業総合センター研究部門ホームページ】

http://www.nivr.jeed.or.jp/research/research.html

著作権等について

視覚障害その他の理由で活字のままでこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することを認めます。その際は下記までご連絡下さい。

なお、視覚障害者の方等で本冊子のテキストファイル（文章のみ）を希望されるときも、ご連絡ください。

【連絡先】

障害者職業総合センター研究企画部企画調整室

電話　０４３－２９７－９０６７

FAX　０４３－２９７－９０５７

「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）
—SST研修資料集—」

編集・発行　独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
〒261-0014
千葉市美浜区若葉3-1-3
電話 043-297-9067
FAX 043-297-9057

発行日　2013年3月

印刷・製本　株式会社 美巧社

©2013 障害者職業総合センター