

ワーク・チャレンジ・プログラム

Ⅶ その他の研修資料（実施者用）

その他の研修資料

職場での言葉づかい

職場での言葉づかいについて

会社の中での会話は、ていねいな言葉を使う。
親しい同僚と話すときでも、仕事の場面では、
ていねいな言葉を使う。

理由

ていねいな言葉で会話することは「**他人に不快感を与えない**」ために大事なことです。

会社では、来客があったり、見学があったり、いつでも外部の人と接触（せっしょく）する可能性があります。

このような状況では、一人ひとりが会社の代表とみなされます。

ですから、_____さんの言葉づかいが外部の人に与える印象はとても大事です。

【補足】

◆ 職場で、“使ってはいけない言葉”と“使いたい言葉”

使ってはいけない言葉	使いたい言葉：正しい言い方
<p>【語尾】</p> <p>「～ じゃん」 「～ なんだよお」</p> <p>例： 「昨日の仕事、大変だったじゃん」 「困っちゃったんだよ」</p>	<p>「～ です」 「～ ます」 「～ でした」 「～ ました」</p> <p>「昨日の仕事は大変でした」 「困りました」</p>
<p>【返事】</p> <p>「うん」 「ううん」</p>	<p>「はい」 「いいえ」</p>
<p>【流行語】</p> <p>「でさあ」 「てゆうかあ」「つーかあ」 「まじ」「すげえ」「やばい」 「ぶっちゃけ」</p>	<p>左側の欄に例としてあげた 「流行語」「若者言葉」と言われる言葉は、 職場では使いません</p>

職場での報告・質問・連絡・相談に関する研修

(1) (10分程度)

- ①ロールプレイを通して、「社会人として適切な態度」を学習することを宣言する
- ②「職場での言葉遣い」のシートを読み上げ、ロールプレイ中「丁寧な言葉遣い」をすることを前提とすることを伝える。

(2) 報告・連絡・相談・質問の練習 (25分程度)

報告

部下：「報告があります。今、お時間、よろしいでしょうか？」
上司：「はい。今なら、いいですよ」
部下：「ラベルを12枚、貼り終わりました。次の作業の指示をお願いします」

部下：「報告があります。今、お時間、よろしいでしょうか」
上司：「今は、忙しいので後にしてくれませんか」
部下：「何分後くらいに報告に来たら良いでしょうか？」

連絡

部下：「連絡があります。今、お時間、よろしいでしょうか」
上司：「はい。今なら、いいですよ」
部下：「今、竹芝課長から電話があり、電車の事故で出社が30分ほど遅れるそうです」

部下：「連絡があります。今、お時間、よろしいでしょうか」
上司：「今は、忙しいので後にしてくれませんか」
部下：「何分後くらいに連絡に来たら良いでしょうか？」

相談

部下：「相談があります。今、お時間、よろしいでしょうか」
上司：「はい。今なら、いいですよ」
部下：「ラベルの切り方ですが、「たて」からではなく「よこ」から切り始めた方が、自分としてはやりやすいのですが、変更してもよろしいですか？」

部下：「相談があります。今、お時間、よろしいでしょうか」
上司：「今は、忙しいので後にしてくれませんか」
部下：「何分後くらいに相談に来たら良いでしょうか？」

急ぎの報告

部下：「“急いで” 報告したいことがあります。今、お時間、よろしいでしょうか」

上司：「はい。どのようなことですか？」

部下：「今、竹芝課長から電話があり、電車の事故で取引先との待ち合わせに30分ほど遅れるそうです」

急ぎの連絡

部下：「“急いで” 連絡したいことがあります。今、お時間、よろしいでしょうか」

上司：「はい。どのようなことですか？」

部下：「今、社長から電話があり、「急いで本部まで来てほしい」とのことでした」

急ぎの相談

部下：「“急いで” 相談したいことがあります。今、お時間、よろしいでしょうか」

上司：「はい。どのようなことですか？」

部下：「今日の研修に必要な材料を用意していたのですが、材料が足りていません。どうしたらよいでしょうか」

質問

質問の時も同じようにします。

例：「質問があります。今、お時間、よろしいでしょうか」

「“急いで” 質問したいことがあります。今、お時間、よろしいでしょうか」

→ 質問については、特に「作業手順が分からないとき」に関して、学習しましょう

(3) 作業手順が分からないときの質問の仕方（15分程度）

作業手順が分からないときの質問の仕方

作業手順がわからなくて、どうしたらよいかわからないときは、
自分勝手にやらずに、まず質問することが大切です。

次のような質問の仕方、直した方がいい点を見つけて、よりよい質問の
仕方に直してみましよう。

【課題】

1. 上司の所に行って「今の説明は、全然わかりません」と言う。

言葉づかいに注意する：「すみませんが、もう一度、作業手順を説明していただけますか」
「すみませんが、もう一度、作業手順の説明をお願いします」等

2. 同僚の所に行って「すみません。見せてください」と言う。

質問の仕方に注意する：「すみませんが、作業手順について教えていただけますか」
「すみませんが、作業手順を教えてください」等

3. その場で「わかりません」と行って上司を呼ぶ。

質問する態度について注意する：自分から上司のところに行って、質問をする

言葉づかいにも注意する：「すみませんが、もう一度、作業手順を説明していただけますか」
「すみませんが、もう一度、作業手順の説明をお願いします」等

【実践編】

■ 口頭で指示を受けたときの対応

- 大切な内容は復唱（ふくしょう）します。
- メモを取りながら聞くことも良い方法です。

どんな点を復唱（ふくしょう）するか／どんな点をメモするか

- | | | | |
|------|---|-------|---------|
| ① 対象 | ： | 何を | |
| ② 時間 | ： | いつまでに | |
| ③ 人 | ： | だれに | |
| ④ 数 | ： | いくつ | |
| ⑤ 場所 | ： | どこに | などに注目する |

例)

「急ぎの仕事が入りました。宛名ラベルシートのコピーを明日の11時までに間違いなく150枚作って、総務課の竹芝課長に届けてください。」

質問	「何を」届けますか	<u>宛名ラベルシート（150枚）を届けます</u>
	「何時までに」届けますか	<u>明日の11時までに届けます</u>
	「何枚」届けますか	<u>150枚届けます</u>
	「どこに」届けますか	<u>総務課（課長）に届けます</u>
	「誰に」届けますか	<u>（総務課の）課長に届けます</u>

■ 指示がわからないときの対応

- 原則として、指示をした人に質問します。
- 指示が分からなくなった時のことを考えて、誰に尋ねれば良いかを確認しておきます。

ミスや間違いをしたとき

ステップ 1. 素直に謝罪（しゃざい）する／謝る（あやま）る

声の調子や顔の表情にも謝罪（しゃざい）や反省の気持ちを込めます。

言い方によっては、開き直っているように見えたり、本当は反省していないのではないか、などのように相手に誤解される場合もあります。

ステップ 2. 何が原因でミスや間違いが起こったのかを考える

原因を考えるのは、言い訳のためではありません。
次に同じミスや間違いをしないために大切なことです。

考えてもどうしても原因が分からないときは、どうしたら同じミスや間違いがなくなるか同僚や上司と一緒に考えてみましょう。

ステップ 3. 同じミスや間違いをしないように努める

「メモをする」

「作業終了後のチェックの回数を増やす」

「指さし確認をする」など、ミスや間違いをしないための努力を行動で示しましょう。

不適切な態度（ミスや間違いを指摘されたときに、適切ではない態度）

（１）他人や状況のせいにする / 言い訳をする

〔理由：なぜ、不適切か〕

こうした態度は、「ミスや間違い」が起きたことに対して、「自分には責任がない」と言っていることと同じです。

また、「自分だけが悪いんじゃない」という態度や言葉には、十分な謝罪（しゃざい）の気持ちが感じられません。

◆ ミスや間違いの起きた理由について説明をすることは、言い訳ではありません。

また、ミスや間違いの起きた理由を説明するときは、次はどうしたら同じミスや間違いがなくなるか、その方法について、自分なりの考えがあれば、そのことを述べ、自分の行動の目標としましょう。

例) 場面：データ入力でミスが多いことについて注意を受けました。

- ・ 言い訳 : 申し訳ありませんでした。でも、上司に「入力の速度が遅い」と言われたので、私としては、できるだけ速く入力するようにしたんです。

上司が急がせたから、チェックができずミスが出たんだ
「急がせた上司」にも責任がある。



自分だけが悪いわけじゃない

- ・ 説明 : 申し訳ありませんでした。入力後、チェックをしなかったので、ミス（入力の間違い）を見落としてしまいました。

〔目標〕 今度からは、急いでいても入力後のチェックをしっかりとします。

(2) 必要以上に落ち込み、仕事に集中できなくなる / 職場で泣く

[理由：なぜ、不適切か]

ミスや間違いを指摘されるとがっかりしたり、落ち込んだりするかもしれません。また、悲しい気持ちになって、泣きたくなるかもしれません。

反省することは大切ですが、落ち込んだり、職場で泣いたりするとさらに仕事が遅れます。

- ◆ 今後、同じようなミスや間違いをしないようにすることが大切です。

(3) ふてくされた態度をとる / 不愉快（ふゆかい）な気持ちを態度に出す

[理由：なぜ、不適切か]

注意を受けたり、叱られたりすることで、不愉快（ふゆかい）な気持ちになるかもしれません。しかし、注意を受けたり、叱られたりするのは「ミスや間違いをしたこと」が原因です。

場合によっては、怒鳴られたり、皮肉を言われることもあるかもしれません。

相手の注意の仕方が、 _____ さんにとっては、受け入れにくい場合もあるかもしれません。しかし、だからといって「ふてくされた態度」や「不愉快そうな態度」をとって良いわけではありません。

注意を受けている間、不愉快そうに黙ったままでいたり、返事をしなかったりすると、ミスや間違いをしたことを「反省していない」と受け取られることになります。