光家弘子

話し方の諸原則と相互理解の三要素の関連

	ことば	心の傾向	先入観	諸原則
1)あいさつ（職場での第一声）	○いつも先に笑顔で挨拶する森田さん「光家さん、おはようございます。きのうは手伝って下さってありがとうございました」 ●暗い表情でパソコン画面を見たまま挨拶をする山田さん	○私の存在に気づいてくれている（認めてくれている） ●私のこと嫌いに違いない（先入観をつくる）	○感じのいい人。仲良くしたい ●感じの悪い嫌な人。挨拶だけの関係にしよう	①自分から先に ②明るい表情で ③活気ある温かい声で ④工夫して(相手、場に応じて)
2)態度 （駅前で開店美容室のチラシ配り）	○ジャケットを着用。髪型も決まっている ●Tシャツにビーチサンダル。髪はボサボサ	○今度、行ってみようかなぁ ●不潔ぽい人だなぁ	○きっと、きれいにしてもらえるに違いない ●店も汚さそう。行かない	①親しみのこもった表情 ②落ち着きのある姿 ③内容にあった表情と身ぶり ④状況や関係にふさわしい節度
3)肯定的な表現 （仕事上のミス）	○「あなたらしくないね。どうした？」 ●「頭悪いね！何をやっているんだ！」	○普段の私のことは評価してくれている ●上から目線。そんな言い方しなくても…	○心のやさしい思いやりある人 ●いたわりのない冷たい人間	①肯定的なことばを使う ②聞き手の自尊心を認めた表現をする ③聞き手の立場や気持ちに配慮する
4)報告	○「契約が成立しました。不備はありません」 ●「きょうは、ほんとうに大変でした。アポを入れていたにも拘わらず待たされたまま…	○よく頑張ってくれた。今度もお願いしよう ●前置きが長い。要領を得ない。大事な仕事は任せられないなぁ	○なかなか仕事のできる奴だ ●要領を得ない報告。仕事ができるとは思えない	①結果を先に、経過はあとに ②事実と意見を区別して ③要点をもらさずに(5W2H) ④悪いことほど早く
5)説得	○「お父さん、お酒は控えめにしてよ。お父さんに何かあったら生きていけないから」 ●「何回言ったらわかるのよ。お酒は控えめにって！」	○そうか、そんなふうに思っていたんだ　肝臓を悪くしたら大変だし大酒は止めようか（私のことを大切に思ってくれている ●口煩いな奴だ。言われなくてもわかっているよ	○思いやりのある、優しい人 ●自分のことしか考えていない利己主義	①相手の最大関心事をつかむ ②事柄の重要性を分からせる ③可能な方法を示す ④自発性とプライドを尊重する ⑤タイミングを考える
6)忠告	○「○○さん、朝もう一台、早い電車に乗れないかなぁ」 ●「○○さん、もっと早く来てよ。いつもギリギリ！」	○迷惑かけているのかも…早く来るようにしよう ●自分だって、ギリギリに来る時あるじゃない！	○私の意向も確認してくれている気配りのできる人 ●自分のことは棚に上げて…自分勝手な人だ	①時と場を考える ②平静に話しかける ③比較しない ④追加しない ⑤期待感をしめす
7)スピーチの構成	○感動したスピーチ ●下手なスピーチ	○私もこんなふうにスピーチができるといいなぁ ●何を言いたいのかさっぱり分からない	○話の上手な人だ ●話下手。時間の無駄使いをしてしまった	①主題が明確であること ②例(例話)が鮮明に印象づけられること ③構成がしっかりしていること ④主題に深みがあること