



徳島県生き生きシニア放送講座

心に響く伝え方講座Ⅰ ~世界各国の青年から学んだ コミュニケーションの大切さ~

フリーアナウンサー・キャリアコンサルタント(国家資格)
日本青年国際交流機構四国ブロック幹事 藪田ひとみ
無断複製禁止

1



はじめに

話す事が好きですか？

「心に響く」とは何でしょうか
話すことに興味を持ち、昨日よりも好きになり、
たくさんの方の前でも緊張せずに話せるようになりましょう。
皆さんお一人お一人の魅力や気持ちを伝えましょう。
言わなくては伝わらないのです。

いつもは参加型講座をしているので私にとっても挑戦です。→国際交流話題もいれました。

2



本日の流れ

- 国際交流でのコミュニケーションに関する体験・経験について
- 伝えるとは！？
- 気持ちと言葉をそろえるアサーション
- 話す時の心構え,コツ,身振りなどについて
- 自宅でできる発声練習
- 聞き手は話し手のどこを評価するか
- 話し上手になるポイント（自己紹介例から）

3



自己紹介

ライフワーク：国際交流
好きな言葉：ハクナマタタ
世界青年の船事業で痛感した
コミュニケーションの重要性
思いを伝えることの大切さ



4



放送の仕事での出会い

ラジオカーでの出会い
世界青年の船って何ですか？

5



ピンチこそチャンス！

思いがけない休暇
学ぶ時間

人との縁で近畿青年洋上大学に
→世界青年の船事業をめざすように
今や国際交流がライフワークに



6

人生に大きな影響を与えた世界各国の青年たちとの出会い



7

青年達から教えてもらったこと

相手の言っている事（言葉の表面）だけではなく相手の育ってきた環境・背景や気持ちを考える。



見方や捉え方が変わる。
心をこめて言わないと伝わらない



違うことが楽しい、発見と増えてきた。

8



9



10



11



12



言葉以上に気持ちが大切



自分を含め参加者の意識を変えた 「日本人に対する質問」

「どうしてディスカッションで意見を言わないの？」

「ごめん、sorryをどうしてすぐ言うの」

・・・



13



クエスチョン（質問）

「どうしてディスカッションでなかなか意見を言わないの？」

14



当時の私達が考えたストーリー

「どうしてディスカッションでなかなか意見を言わないの？」

15



ある日系人の参加青年の発言問いかけ

どうして みんなは・・・

16



思いと英語のみでコミュニケーション

普段はなかなか言えなかった「嫌なものは嫌」
嫌な理由、断る理由をはっきり伝えると相手に
理解してもらえるようになった



説得する時も同様。相手の立場を考えて話す
と伝わった



心をこめて言わないと伝わらない
相手の気持ちや背景を考えるようになった



違いを認め合う、理解することが楽しくなった
共通点もたくさん発見

17

今まで話したことは日本人同士で も同じ

- ・ 家族でも考えは違う
- ・ 経験していることが違う
- ・ どうして一緒にしてくれないんだろ
う？→できないこともある。

→違いを認め合い理解し合おうという
気持ちが必要

18

ありがとう は伝えていますか？

- ・ 言わなくては伝わらない

わかっているだろう では
わからない

気持ちを込める 気持ちとそろえる
ことが大切

19



伝える=コミュニケーション

伝える=相手が理解すること

あなたは 何を伝えたい？

相手はその話をきいてどんな気持ちに
なる？

コミュニケーション能力があるという
のは、一方的にたくさん話すことでは
なく、人と関わろうとする姿勢、相手
の思っている事（要求）を理解するこ
と、自分が相手に対して自分の思っ
ていることを的確に伝えること。

20



伝える=コミュニケーション2

例：少々お待ちください。大きな看板があります。

→少々、大きなとは、どれくらい？

少々お待ちくださいでどれくらい待てますか？

聞き手（友達、お客様や仲間など）の反応も見ながら伝えることが重要

21



言葉とは

使い方によって人の気持ちを和らげ、勇気や希望を与えることもできる。

使い方が違えば、人を傷つけ、悲しませてしまうこともある。

自分の気持ちや思いは相手に伝わっていますか？ 普段の話し方も考えてみましょう。

鏡を見てみましょう！

22



アサーションについて

気持ちと話す言葉をそろえる

相手にマイナスの印象を与えずに、自分の気持ちや意見を表現する「アサーション」について

少しお伝えします

23



相手に伝えられていますか

○友達、知人、お客様からの無理なお願い

→気まずい、断ると次がないかも、

○急用で約束を変更してほしい

→今さら言えない。嫌な顔されるに決まっている。結果→遅れてますます気まずくなる

言えないこと言いにくいこと言えていますか？

○したいことをしたいと言う。

○してほしいことをしてほしいと言う。

○できないことをできないと言う。

○やめてほしいことをやめてほしいと言う。

24



アサーション

お互いを大切に、率直に素直に気持ちよくコミュニケーションをすること。

アサーションを実現する態度をアサーティブといいます。アサーティブは率直、誠実、対等、自己責任を基本にした態度のこと。

お互いにWIN-WIN (いい) 関係が作れる「自己主張」です。

※一人ひとりに対して伝えたいことを表現する。自分の気持ちを伝える

25



同じことでも伝え方ひとつで変わる

例：上司が部下を叱る時「また○○か！」

どうすればいいか

どうして部下を叱っているのか。「ミスをなくしたいから」

→できない理由よりも どうすればできるようになるのか考える会話に変える

☆質問を変える

「どうしたら、こういうミスをなくせると思う？」→前向きな話ができる。両方にとってメリットがある。

26



伝え方の例1

！注文と届けられたものがあっていない！

誰かに気持ちや要望を伝えたいと思った場面を思い出してみてください。

- ・非主張的な例
- ・攻撃的な例
- ・アサーシオンの伝え方例。

27



伝え方の例2

！親子関係で一子どもが深夜に帰ってきた！

誰かに気持ちや要望を伝えたいと思った場面を思い出してみてください。

- ・非主張的な例
- ・攻撃的な例
- ・アサーシオンの伝え方例。

28



伝え方の例3

☆自分の気持ちと向き合ってみましょう
誰かに気持ちや要望を伝えたいと思った場面を
思い出してみてください。

状況：何回も約束を急にキャンセルする友人に
「何でドタキャンばかりするのか聞きたい」と
思った。

29



言葉と態度を一致させることでメッセージ が明確に伝わる

「絶対大丈夫だから、安心して私に任せしてくだ
さい」と、不安げに目を伏せて言っても通じま
せんね。

→自信をもった態度で、相手の目を見ながら、
はっきりした口調で伝えましょう。

注意する時に相手を怒鳴ったり、説教口調に
なったりするのもNGです。この場合は、真剣な
表情で相手をしっかりと見据え、落ち着いた低
めのトーンの声ではっきりと伝えましょう。

30



言葉と態度を一致させることでメッセージ が明確に伝わる

・相手を注意する時や、申し出を断る時にニコ
ニコ笑わない。申し訳なさそうにニコッと笑み
を浮かべながら「今度から気を付けてね」など
と注意しても、相手にはその事の重大さは伝わ
りません。

・注意する時に相手を怒鳴ったり、説教口調に
なったりするのもNGです。この場合は、真剣な
表情で相手をしっかりと見据え、落ち着いた低
めのトーンの声ではっきりと伝えましょう。

31



「パ」「タ」「カ」の発声

- はっきりとした発声を身につけるための方法
「パ」「タ」「カ」の発声。
 - ・ 「パ」は唇の動きを促します。
 - ・ 「タ」は舌を前に出す動きを促します。
 - ・ 「カ」は舌を後に引っ込める動きを促します。
- この3つの言葉を発声することで、唇と舌の動きの
両方を鍛えることができます。唇と舌の動きを鍛え
ることで、はっきりとした発声を身につけていくこ
とができます。

32



はっきりと発声法の練習

- ①「パ」と5回発声します。鏡を見ながら唇がはっきりと動いているか確認してみましょう。
- ②「タ」と5回発声します。舌が前に出て口の中から見えているか確認してみましょう。
- ③「カ」と5回発声します。舌が後に引っ込んだままはっきりと発声できているか確認してみましょう。
はっきりとした発声を身につけるための方法

33



滑舌向上練習

マグマ大使のママ マママグマ大使

この寿司は少し酢がききすぎた

お綾や、八百屋におあやまり

あぶりカルビ

34

34



滑舌向上練習

除雪車除雪作業中（じよせつしゃ
じよせつ さぎょうちゆう）

第一著者 （だいいちちょしゃ）
第二著者 第三著者

庭にはニワトリが二羽いました
→後半の講座でも発声練習します

35

35



身振りもいれて

発声 表情 身振りで相手により伝わる効果
があります。

直立不動の姿勢で話をするのと、身振り
手振りをくわえて話をするのでは、相手
に与える印象も大きく変わります。

→TVの前で実践

36

言葉だけではなく、表情や話し方や声の出し方でずいぶん印象が変わることを実感しましょう

- 1、おはようございます
(目も合わさずにだるそうにいう)

みなさんもしてみましよう

37

言葉だけではなく、表情や話し方や声の出し方でずいぶん印象が変わることを実感しましょう。

- 2、おはようございます
(お互いに小さい声 目はあわす)

みなさんもしてみましよう

38

言葉だけではなく、表情や話し方や声の出し方でずいぶん印象が変わることを実感しましょう。

- 3、おはようございます
(にっこりほほえんで いつもの声で)
もしも、いつもの声が小さいなら、気持ちを入れて丁寧に言ってみましよう

みなさんもしてみましよう

39



聞き手は話し手のどこを評価するか
最初が肝心

○話す時はできなくても、聞き手になると評価が厳し目になる。

○聞き手は1分くらいで「今日の講演（話）どうなるんだろう！？」と思いはじめる。

→判断材料は話の内容というよりも、声が小さい、語尾が不明瞭、下を向いたまま等の理由

この反対→聞き手を見ながら、大きな声（相手に届く声）で語尾まではっきり話せば、「話がうまい」と判断される。

40



聞き手は話し手のどこを評価するか

「話がうまくない」と感じて、もう少し聞いてみようと思ってくれる。それも人によるが3分くらいまで。

同じ調子が続くと睡魔が襲ってくる場合も。

→顔をあげて話しましょう。

聞き手をみて、聞き手の反応もみる。

☆顔をあげて話すと、相手の反応をキャッチできる→聞き手に思いが伝わる。

41



聞き手は話し手のどこを評価するか 気持ちが大切

○どのような場面であっても 最も大切なのは「相手とコミュニケーションをとりたい」「伝えたい」という思い。

→生き生きとした表情や、目の動き、抑揚のある、はっきりとした口調を作る。

「早く終わりたい」「聞きたい人だけでいい」「とにかく持ち時間を終了させよう」というマイナス思考は、相手にも伝わってしまう。

42



話し上手になる5つのポイント

①話の結論（全体）から伝える

②話の中身を整理する

③文章（センテンス）を短く話す

④具体的に話す

⑤相手に届く声で伝える

43



伝えるコツ

前置きで聞き手をひきつけると後が聞いてもらいやすい。

結びの一言は短く印象深い言葉を考えましょう。

- ・テーマを繰り返す
- ・自分の考えを言葉にして結ぶ など

少し気をつけるだけでも効果があります。聞く側の分析もしておくべき。

44



ときどきある話し方

例 1 (自己紹介)

阿波おどりや鳴門の渦潮、祖谷などの観光地や、食べ物では鳴門金時、れんこん、鳴門鯛、ちくわ、すだち、食べる方の阿波尾鶏など美味しいものがたくさんある徳島県の観光ボランティアガイドをし、徳島の魅力を再発見し、ガイドのやりがいを感じている

「徳島花子」と申します。

→分かりやすいでしょうか？

45



みなさんならどういう順番で話しますか

全国の方が集まる会合で順番に自己紹介していくイメージです。

46



自己紹介を わかりやすく (聞き手の立場を考えて)



- ・名前は なんていうの？→聞き手の思い
「わたくし 徳島花子 と申します。」 **結論**
- ・どこの人？→聞き手の思い
「四国の徳島から参りました。」
- ・何をしてるの？→聞き手の思い
「徳島県の観光ボランティアガイドをつとめております。」

47



自己紹介を わかりやすく (聞き手の立場を考えて)



- ・徳島をPR！→聞き手 なるほど！
「徳島といえば阿波おどり！鳴門の渦潮、日本三大秘境の祖谷、それに鳴門金時、わかめやすだちなど、美味しい食べ物がたくさんあります」
- ・観光ガイドについてPR→聞き手 なるほど！
「徳島県観光ボランティアガイドは、徳島の魅力的な観光地、おいしい食べ物、ガイドしか知らない穴場など徳島の魅力を紹介しています。みなさん徳島にお越しの際には、ぜひ徳島県観光ボランティアガイドに案内をリクエストしてくださいね。」

48

自己紹介作成法（スピーチも一緒）

1.あなたを表す、紹介するために必要な（ふさわしい）キーワードを考える
話す目的は？→あなたを知ってもらうこと。
印象に残るようにわかりやすい表現を心がけましょう。誰を対象に話すのか
自己紹介する場に応じて、いくつかのキーワードを準備しましょう。

49

自己紹介作成法（スピーチも一緒）

2.内容を考える
自分のキャッチコピーや伝えたい事、
話題を絞る（結論から話す）

タンザニアのことならお任せ藪田ひとみです
チョコレートがあれば生きていける○○です
みなさんはじめまして。橋好きの藪田ひとみ
です。吉野川にかかる橋、すべてを見に行き
ました。（徳島の橋を語る会での例）

50

自己紹介作成法（スピーチも一緒）

3.何を伝えたいのか。その場や参加者にあった内容で一番に伝えたいことをコンパクトに伝える。

4.内容を選んで（考えて）その根拠を伝える

5.声にだして話してみる

6.まとめる（さらに要点をまとめる）

51

自己紹介作成法（スピーチも一緒）

「旅のことならお任せ」の藪田ひとみです。
数十カ国を訪れましたが、特に東アフリカの
タンザニアには今まで5回行きました。内閣
府の「世界青年の船事業」に参加し、タンザ
ニア人と仲良くなったことがきっかけです。
気がつけば、タンザニアと日本の友人とのキ
ューピッドになり、ブライズメイド（結婚式
のお手伝いをする人）をつとめたこともあり
ました。旅や、タンザニアに興味がある方、
色々聞いてくださいね。どうぞよろしく願
いいたします。

52



スピーチのコツ

- これから話をするための予告
- 自分の気持ち、実体験をふまえて自分しかできない話をする。
(思いや感じたことを語る)
- 聞く側がわかりやすいように心がける
- 聞く側も聞く態度に気をつけて

53



結論から伝える

- 結論から伝えることから話ができるようになると、「私、何の話をしたかったのかな!?何を聞いたかったのかな!？」と、思うことが少なくなります。
- 話を聞く相手は、みなさんが考えている事、話したいと思うことを予知することはできません。最初に「私はこの話をします(したい)」と予告することで、「話を聞く準備(心がまえ)」ができます。
- 結論から話すこと聞く人の気持ちになって話すことを心がけると、普段の生活でも、よりの確にみなさんの意図や思いが伝わるようになります。ぜひ実践してくださいね。

54



まとめ

- ・ 違う考えを受け止める
 - ・ 違うからこそ「おもしろい」
 - ・ 習慣、文化の違いを受け入れる
(日本人同士でも一緒)
 - ・ 聴く側の気持ちによりそう
 - ・ 伝えたいことから先にいみましょう
 - ・ 話すことを好きになってください
 - ・ 気持ちと言葉をそろえましょう
- ～後半の「心に響く伝え方講座Ⅱ」は聞き上手話し上手になりましょうです～

55

ありがとうございました



56



徳島県生き生きシニア放送講座

心に響く伝え方講座Ⅱ

～聞き上手、話し上手になりましょう～

フリーアナウンサー・キャリアコンサルタント(国家資格)

藪田ひとみ

無断複製禁止

1



はじめに

「心に響く」とは何でしょうか
あなたの思いをしっかり相手に伝えて、より
人生を豊かに過ごしましょう。

- ・話すことが苦手だと思っている方には、
「話すことを好きになってもらいたい」
- ・得意な方には、「ステップアップし、さら
に楽しんでほしい♪」

2



目的（前半・後半共通）

- 心に響くとは・・・を考えましょう
- 自分自身に強み、魅力を感じる
- 自分が聞く側になって考えてみる
- 結論から伝える（伝えたいことを最初に）

3



本日の流れ

- 発声練習
- あなたは人の話を聞いていますか
- 伝えるとは！？
- 聞き手は話し手のどこを評価するか
- 話し上手になるポイント

4



「パ」「タ」「カ」の発声

- はっきりとした発声を身につけるための方法
「パ」「タ」「カ」の発声。
 - 「パ」は唇の動きを促します。
 - 「タ」は舌を前に出す動きを促します。
 - 「カ」は舌を後に引っ込める動きを促します。
- この3つの言葉を発声することで、唇と舌の動きの両方を鍛えることができます。唇と舌の動きを鍛えることで、はっきりとした発声を身につけていくことができます。

5

5



はっきりと発声法の練習

- ① 「パ」と5回発声します。鏡を見ながら唇がはっきりと動いているかを確認してみましょう。
- ② 「タ」と5回発声します。舌が前に出て口の中から見えているか確認してみましょう。
- ③ 「カ」と5回発声します。舌が後に引っ込んだままだと発声できているかを確認してみましょう。
はっきりとした発声を身につけるための方法

6

6



滑舌向上練習

- 不老長寿の果実と言われる
果物イチジク
- ビュッフェで 美人に
ビールをつぐ 美少年
- 北海道で巨大アスパラガス
出現

7

7



滑舌向上練習

- お綾や親に おあやまりなさい
- 青巻紙 黄巻紙 赤巻紙
- 新設診察室視察
(しんせつ しんさつしつ しさつ)

8

8

話し上手は聞き上手から

チェックポイント10 (1/10)

1. 早合点、早とちりで話を聞き間違えた時は？

よくある あまりない

9

チェックポイント10 (1/10)
よくあると思った項目で気をつける点

1. 早合点、早とちりで話を聞き間違えた時は？

「よくある」場合

→良く言えば回転が早い

→確かめることが大切。しっかり確認する

10

チェックポイント10 (2/10)

2. 話を聞いていて眠くなったりぼんやりする事は？

よくある あまりない

11

チェックポイント10 (2/10)
よくあると思った項目で気をつける点

2. 話を聞いていて眠くなったりぼんやりする事は？

「よくある」

→自分との共通点を探す

→違和感のある部分に耳を傾けないようにする

12

チェックポイント10 (3/10)

3.話し相手が嫌な場合心を閉ざしてしまう事は？

よくある あまりない

13

チェックポイント10 (3/10)
よくあると思った項目で気をつける点

3.話し相手に対して苦手意識がある場合心を閉ざしてしまう事は？

「よくある」

→やってはいけない聞き方

→苦手な人にも気持ちよく声をかけることが礼儀

14

あなたはどれくらい人の話を聞いていますか
チェックポイント10 (4/10)

4.相手の話が下手だと思い聞こうとしなかった事は？

よくある あまりない

15

チェックポイント10 (4/10)
よくあると思った項目で気をつける点

4.相手の話が下手だと思い聞こうとしなかった事は？

「よくある」

→話し手は聞き手に大きく影響される

→反対に自分の聞き方が下手だということにも・・・

16

チェックポイント10 (5/10)

5.自分が話す事を考えて、相手の話が聞けなかった事は？

よくある あまりない

17

チェックポイント10 (5/10)
よくあると思った項目で気をつける点

5.自分が話す事を考えて、相手の話が聞けなかった事は？

「よくある」

→お互いに自分の言いたいことをだけを言っていると平行線に

→まず、相手の話をよく聞くことが先決

18

チェックポイント10 (6/10)

6.自分が先に話したくて、相手の話をさえぎった事は？

よくある あまりない

19

チェックポイント10 (6/10)
よくあると思った項目で気をつける点

6.自分が先に話したくて、相手の話をさえぎった事は？

「よくある」

→話をさえぎるのは「CUT」(カット)すること

→感情的に「CUT」になったら話はおしまい。

20

チェックポイント10 (7/10)

7. 話に興味がなく、聞く気になれなかった事は？

よくある あまりない

21

チェックポイント10 (7/10)
よくあると思った項目で気をつける点

7. 話に興味がなく、聞く気になれなかった事は？

「よくある」

→聞き方とは その人の器

→「相手」から学んで自分の器を大きくしましょう

22

チェックポイント10 (8/10)

8. 「考え方が違う」と思うと聞かなくなる事は？

よくある あまりない

23

チェックポイント10 (8/10)
よくあると思った項目で気をつける点

8. 「考え方が違う」と思うと聞かなくなる事は？

「よくある」

→「考えが違うのは当たり前」です受け入れましょう。

→「会話」は自分と違う考えを知る楽しさ

24

チェックポイント10 (9/10)

9、話を聞くとき、腕を組んだり、
無表情だったりする事は？

よくある あまりない

25

チェックポイント10 (9/10)
よくあると思った項目で気をつける点

9.話を聞くとき、腕を組んだり、無
表情だったりする事は？

「よくある」

→話し手からすると、聞き手の態度
はいつも気になる

→目から入る印象に気をつけましょ
う

26

チェックポイント10 (10/10)

10、話に不明(理解)できないところ
があっても質問・確認をしなかつ
たことは？

よくある あまりない

27

チェックポイント10 (10/10)

10、話に不明(理解)できないところ
があっても質問・確認をしなかつ
たことは？

よくある

→正確に聞きとれない

→確認と質問の仕方を工夫して、正
しく聞こう。

28



聞き方

人は話を「聞いてほしい！」
聞き手側が最初に**共感**する気持ちを伝える

例：（上司）「週末京都に行ってきたんだ。そして、興味深い話があったね」

（部下）「京都、いいですね。しかも興味深いことがあったんですね」

NG例（上司）「週末京都にいつてきたんだ。面白い話があったね・・・」

（部下）「そうですか。私は横浜に行つてすごくおもしろいことがあったんです。聞いてください」→話し手が快適に話せるように聞く。

29



聞き方

人は話を「聞いてほしい！」と思っている
「聞きたい！」と思っているか。
相手は何気ない会話でも「聞いてほしい」
聞き手側が最初に**共感**する気持ちを伝える

例：（客）「今日いいことがあったんよ」

（店員）「よろしかったですね。いいことがあったんですね」

NG例（客）「今日いいことがあったんよ」

（店員）「・・・（少し無言） 今日ほどのよ
うな髪型になさいますか？」

→話し手が快適に話せるように聞く。

30



聞かなくては伝えられない

相手の反応をみながら話す。（例：美容室ならカット、染める、剃る等の説明）新入社員への説明
→相手に伝えなくてはいけないことが伝わっているかどうか確認をしながら話す。

○確認する、相手の表情や態度から聞き取る。

声に出して相手の反応を確認する。

→聞かなくては話せない。

「コミュニケーションは伝わらない」という意識でいきましょう。

「言った」「言っていない」、「聞いた」「聞いていない」というコミュニケーション不足は、よく発生しています

31



相手を肯定しながら聞く 1

無視はダメ（自分で無視しているつもりはなくても相手がそう感じるとNG）
お互いに相手を肯定する。

1.相手の顔、目を見る

2.気持ちをこめてうなづく

3.共感のあいづちを打つ

→電話の留守番電話に録音するのが苦手な人が多いのは相手が無反応だから。

32



相手を肯定しながら聞く2

4. 話し手を主役に
話しやすいように相手に「私は聞いています」ということを態度や言葉で示す
例：「ええ（肯定的な言い方）」「私もそう思います」「そうですねえ」「へえ～」「なるほど」「それからどうなさいましたか」「初めて聞きました」「すごいですね」「お気持ちよくわかります」「大変でしたね」
友人なら「うん、それから・・・」「へえ～それで」「それで」

33



聞き方 コツ

☆相手の話を途中でさえぎらない。
話を聞くときは、相手の話の腰を折らない。話をさえぎらないようにする。

相手の話を先回りしてまとめたり、自分の話につないだり…という形で話の腰を折ることがある。

相手の話よりも、自分が話すことに価値を感じてしまうから。

34



聞き方 コツ

☆同じ意味の言葉を繰り返す
相手が、「今日、～ということがあってな・・・」という話し始めた場合。
「～ということがあったんやな」と、ぜひ、相づちを。
話の腰を折る人は「自分にも同じようなことがあった」と、自分の話にもっていきがち。「そんなことがあったんだ…」と、寄り添う回答をすることが大切。

35



聞き方 コツ

☆相手の話に興味を持つ
コミュニケーション能力の高いと言われる人は、自分がよく知らないことに関しても、知らないことを正直に話してて質問をします。ぜひ挑戦を。
※興味がないので相手の話の腰を折り、自分の話へ…はNG。
聞き手は、話を一緒になって作り上げる、という意識が必要。

36



聞き方 コツ

☆わかったふりをしない
相手が「本当にわかってるの!？」
と感じる→相手には伝わる。

相手が不信感を抱く & 相手が、どう話を
続けていいのか戸惑うことになります。
→わからなくても興味を持っていること
を態度と言葉で示しましょう

37



聞き方の種類

×ネガティブ・リスニング
・相手の目を見ない、うなずかない、あいづ
ちを打たない→不安・不快

○ポジティブ・リスニング
・相手の目を見る、ところどころうなずく、
共感をあいづちで示す→安心・安定

◎アクティブ・リスニング
・相手の目を見る、うなずき、あいづちを打
つ、キーワードを繰り返す→信頼・満足

38



話の流れ 会話の流れ

例 1

(聞き手) 「好きなスポーツはなんですか？」
(答え) 「ラグビーです」
(聞き手) 「観たことないし、したことないん
ですよ」→話終了

例 2

(聞き手) 「好きなスポーツはなんですか？」
(答え) 「ラグビーです」
(聞き手) 「いいですね。ラグビーワールド
カップのときも盛り上がりましたね」

39



得をする人 損をする人

人と会話がうまくいかない大きな理由の一つ

「自分が何を話すかばかり考えているから」

まずは、聞きましょう。

40



話すときに大事なこと

伝えたいこと・報告・伝達が伝わらない理由

人は自分が経験した事。理解した事を話している→聞く側は全員知っているかどうか？

例：「あれ」「それ」「あそこ」「ちょっと待って」「大きな川」

→自分の感覚で言葉を話していると伝わらない。誤解が生まれる場合も。

41



自分が言いたいことと、相手が聞きたいことは同じではない

→もし、自分が聞き手なら何から聞きたいか。何から聞いたらわかるか。

→必ずしも時系列でなくていい。

時系列でないほうが分かりやすいことも多々ある。

→相手が絵をえがけるように、イメージができるように。先にゴール（結論）や内容のポイントを伝えましょう。

42



話を聞く側と話す側の悩みは？

・話を聞く側の悩み

話が長い

何が言いたいのかよくわからない

声が小さく、発音がはっきりしないので

何をいっているのかわからない

・話す側の悩み

何を話したらいいかわからない

どう話したらいいか わからない

声が悪い はっきりと話せない

43



演習 考えましょう

※ 旅行についてどんな順番で話せば、わかりやすくなるか考えましょう。

44



こんな話し方



例（旅行の話）

ええっと、実はこの間、ハワイにいったんやけどお、ハワイ、めっちゃいい。

なんかハワイといえば「ワイキキビーチ」でみんなが泳いでいる感じでえ。青空が広がってて あったかいし。みんな優しいし。笑顔やし。

なんかハワイって、パワースポットもいっぱいあるとみたいで、石がいっぱいある、「バース・ストーン」ってところにいったんだけど、すごかった。またハワイいきたいなあ。

→このままで伝わるでしょうか？

話し方、話す順番を変えて次から別紙で説明します。

45



旅行の話をわかりやすく



・なんの話 →聞き手の思い **タイトル・題**

「ハワイのパワースポットとして地元の人知っているバース・ストーンの話をしてます」

・そこどんなところ？ **結論**

「ハワイ王族の出産場所として知られている神聖な場所。日本でいう伊勢神宮のようなところだそうです。

ワイキキから車で40分くらい。ハワイの神殿、マナ（生命力）があると信じられ、安産祈願のために訪れる方もいます。

2つの大きな夫婦岩があり、そのうしろには両サイドに18個の岩が並ぶ参道があります。そこをさらに進むとユーカリとヤシの林の下に本殿といえいいでしょうか。大小の岩があります。（これがバース・ストーン）王族が出産をさせていた場所。すごく神聖な気持ちになりました。

46



旅行の話（続き）



・何でハワイに行ったん？初めてハワイ行ったん？

→聞き手の思い

「母がハワイでカウントダウンを急にしてみたいと言いはじめ、行ったのは27年ぶりです」

・行ったとき、どんな感じだった？→聞き手の思い

「ワイキキ以外の所に行きたくて評判がすごくいいガイドさんのオプションツアーに申しました。バースストーンでは、神聖な気持ちになりました。以前は一般人が入ることは禁止されていたそうです。今でも岩の上に足を置いたり座ることは禁じられています。バースストーンの向こうには、横たわった妊婦のシルエットに見えるワイアナエ山脈が。ユーカリもいい香り。気になる岩が必ず1つはあって願い事をすると叶うという噂もあるそうです。

47



旅行の話（続き）



・ひとこと しめくくりの話 聞きたいなあ？

→聞き手の思い

「評判どおり、ガイドさんがすごくいい方でいい写真を撮ってくださったり、たくさん案内をしてくださいました。ハワイはどこに行ってもスタッフのみなさんもみんなニコニコ。

すごく楽しい気持ちになりました。旅行者も幅広い年代の方々がいらっしゃってみんな笑顔です。

♪アロ〜ハ♪は人を幸せにする言葉だと思います。安心して過ごせるので、いつかまた行きたいですね。

48



49



50




51



52



53



話の組み立て


タイトル

結論・ポイント（自分のいいたいこと）

中身 ①話題1
②話題2
③話題3

まとめ（結論をもう一度）


54





演習例 旅行の話2

※ どのように話せば、わかりやすくなるか考えましょう。

55



こんな話し方



-旅行の話-

あんな〜、実はこの前、お母さんを、フランスのパリに連れていったんよお。前から行ってみたかったんよお。パリといえば、花の都だろ。すごい。とにかくすごい、感激したあ。本人が行きたいっていうけん車椅子やけど、行ってみたんよ。まあいいわよ。みんな親切やしな。スリにも、あわなかったわよ。みんなフランスおすすめです。

→このままで伝わるでしょうか？

話し方、話す順番を変えて次からスライドで説明します。

56



旅行の話をわかりやすく



○なんの話 →聞き手の思い **タイトル・題**

「車椅子の母をパリ旅行につれて行き、心地よかった話をします」

○どうしてパリにいったん? →聞き手の質問**&私が伝えたいこと。**

「母が突然、パリを紹介しているTVをみて、「花の都パリに行ってみよう」と言い出しました。驚きましたが、「ええい」と思い3年前の夏の終わりにつれていきました。普段から私の母は、50メートル以上は歩けないので徳島駅に行くのも車椅子です。マイ車椅子を私がおして行きました。

感心したのは「自己責任の国ではあるけどフランス人は優しい」ということです。(30秒)

57

旅行の話 (続き)

○どうということ? →聞き手の質問

「たとえば、パリのバスは100%車椅子対応です。車椅子で待機している人がいたら、スロープが自動的にでてきて乗れます。車椅子が落ちないように車内に棒があって、ベルトもあります。運転手さんは待ってはくれますが、サポートはなく自分でします。私にとってはこれが、ありがたかったんです。

(20秒)



58

旅行の話 (続き)

○どうということ? →聞き手の質問**続き**

地元のバスの場合、運転手さんに声をかけたあと、手動でスロープを出してくれます。そして、運転手さんが4つのベルトでしっかりと車椅子が動かないように固定してくれます。丁寧さ、安全面は100%で、ありがたいですが、他のお客さんをお待たせします。普段は、時間がかかるので、なるべく出発点の駅前で乗ったり、降りる人が多いところで降りようと思います。

フランスでは、乗り降りがスムーズにできるので、遠慮したり、気を使わなくていいというのが心地良かったです。(約40秒)

59

旅行の話 (続き)

○他には? フランス、スリ多いいって聞くけど、いけたん? 心地いいん? →聞き手の思い

スリは確かに多いときいて最大限の注意と準備はしたけど、それよりもフランス人優しい。美術館の帰りに、平らな道をきいて進んでいったら突然20段位ある階段があって、どうしようと思ったら5秒もしないうちに、横を通った20代くらいのフランス人カップルがサポートをしてくれたんです。

車椅子を下まで運んで、母の降りるサポートまでしてくれました。スリと優しい人は明らかに、目つきも違うのでわかります。美術館も100%車椅子対応です。(40秒)

60

旅行の話 (続き)

○美術館も車椅子行けるんやね。→聞き手の質問

私が母と行った3つの美術館（ルーブル、オルセー、オランジェリー）全てにエレベーターがありました。しかも車椅子で行っただけで、どこの国の人か関係なく証明書なしで付き添い1名も優先入場で入れます。（料金も！）ルーブル美術館では、モナリザは100人超えの人が見えていましたが、車椅子の人が前で見られるように車椅子専用スペースまで甲音されています。すごいです。（約30秒）



61

旅行の話 (続き)

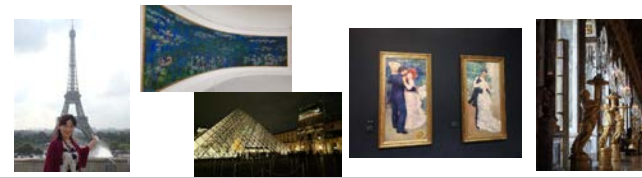
○ひとこと しめくりの話 聞きたいなあ？

→聞き手の思い

「花の都パリ、福祉も進んでいるし、人に優しくて、見どころも満載。みなさん、おすすめです。ただし、スリだけは気をつけてくださいね。

今日は車椅子の母をパリ旅行につれて行き、心地よかつた話をしました。

（トータル3分程度）



62



伝える側の勘違い！ 一度言えばわかる
→分からない場合も有

「説明は一度だけすればいい」

「一度『聞き手』が納得したら、その説明は不要」「同じ事を2度言わせるな」というセリフを聞いたことがある方も多いでしょう。

→どんな場合でも「一度言えばわかる」というわけではありません。

63

時間が空いたり、別の話題に進んだ時は、再び前に戻って確認を！

"わかる"ためには、「再現」できることが不可欠。

相手が「再現」できるように、工夫を。忘れやすいポイントを繰り返して何度も念を押したり、語呂合わせで覚えやすくしたり、ポイントをまとめて整理しましょう。

64



「スピーチ」とは

聞き手が1人でも100人でも同じ。
→聞き手のことを考えて話す。

(一人を相手にしたトーク)
数多くの人がいる時に熱心に聞いてくれて
いる人を見つけたらその人に向かって
話すつもりで話す。心を込めて・・・
だんだん熱心に聞く人を増やす。
→100人でも同じ。

65



「うまくないスピーチ」とは

1. 何を話しているのかよくわからない
(ぼそぼそ話す、よく聞こえない等)
2. 間のないスピーチ (「。」がない)
→聞き手が理解する時間を作ろう。
3. 話の要点がわからない。
4. 話の結論がわからない。
5. 話がころころ変わる。話題が多すぎる。

66



スピーチについて

1. 最初に目的 (ゴール) →何について
話すのかを伝える
 2. 結論から言う
 3. 具体例は話の流れに沿ったものにす
る。(時間が前後して思いつきでぼんぼ
ん変わると、分からなくなる)
 4. 感じたことを伝える
 5. 再度結論を念押し
- ☆話題を絞る！

67



スピーチ作成法

☆下準備

1. 話題をきめる *何のために話すのか? (話す目
的は何か) 誰を対象に話すのか (聞き手は誰)

2. 内容 伝えたい事、話題に関係して思い出した
事を箇条書きする。

☆まとめる

3. 何を伝えたいのか。一番に伝えたいこと (主題・
結論) をまとめる。(20文字以内が望ましい)

*伝えたいことはできれば1つにまとめる

4. 内容を選んで (考えて) あらすじをつくる

5. 声にだして話してみる

6. まとめる (さらに要点をまとめる)

最初に目的 (ゴール) →何について話すのかを伝える

68



表現について



例：「桜が好き」の説明

- ・春の訪れを感じる散る桜のはかなさも好き。
- ・眉山の桜が咲くと、ふもとの桜の下で毎年焼き餅を食べるのが恒例行事。祖母を数年間車椅子で連れていき喜んでくれていた場所。桜を見ると思い出す。
- ・幼少の頃、時代劇の「遠山の金さん」の「やいやい、この見事に咲いた遠山桜、忘れたとは言わせねえぜ！」モノマネをして笑わせた。⇒みなさんの体験や思いをいれると◎

69



表現について



例：「ひまわりが好き」の説明

- ・純粹に黄色の元気さと、ひまわりの太陽に向かって咲く前向きなイメージがすき
- ・夏休みの翌日いつもおばあちゃんが近所のひまわり畑に連れて行ってくれたことを思い出す
- ・ひまわりを飾っているといいことがあって夏生まれだから好き！
⇒みなさんの思い、体験をいれると◎

70



表現について



例：チョコレートが美味しいの表現

- ・香りとほどよい苦味と甘さ、
- ・上質のカカオで作られていてお酒やコーヒー、紅茶にもにあう感じ。
- ・アーモンドとビターなチョコレートがよく合ってる
- ・ほどよいカカオの風味

71



表現について



例：アイスクリームが美味しいの表現

- ・舌の上で淡雪のようにさらりと溶ける。さらりとやわやわと溶ける具合が気持ちよくてうっとり（美味しんぼ 78巻）
- ・抹茶の風味が濃厚でアイスとの相性も抜群。
- ・まるごとのイチゴがそのままはっていてバニラアイスの甘さとイチゴの甘酸っぱさがよく合う

72



表現について



例：楽しい表現

- ・ルンルン ・気持ちが明るくなる
- ・ワクワク ・お祭り気分・夢のような
- ・ハッピー ・ウキウキ ・心地よい
- ・満たされる・華やぐような ・面白い
- ・心が弾む ・心おどる ・ほがらか

73



表現について



自分の気持ちと向き合う

○どうして「うれしい」「楽しい」「しんどい」「感動した」「美味しい」と感じたのか、理由や気持ちをいろいろ思い浮かべる。

○聞く方がもう少し気持ちや状況が分かる言葉を添える。

⇒みなさんだけのストーリーとなる。

74



話し上手になる5つのポイント（再掲）

- ①話の結論（全体）から伝える
- ②話の中身を整理する
- ③文章（センテンス）を短く話す
- ④具体的に話す
- ⑤相手に届く声で伝える

75



まとめ

1、相手の話に耳を傾ける。

2、自分の話を聞いてもらう

3、「共通の話題に入る」を心がけてみてください。聞き手に助けられると話す側も楽になります。「話し方・聞き方」でさらに豊かな人間関係を築いていきたいですね。

これからの行動目標、話し方、聞き方に関する自分の目標を決めましょう

76

ありがとうございました

