

伝える事に妨げ(障壁)となっている事は?	>>> どうすればよいか
<ul style="list-style-type: none"> ・相手にうまくまとめて伝えられない ・うまく口に出して言えない。頭はわかってうまく伝えられない ・頭の中で整理できていない ・相手も同じレベルで話そうとしてしまう ・忙しいから話がさえ切ってしまう ・あれもこれも言いたいと順序がまとまらない ・相手の気持ちなど考えると(どう思うか)言えない ・理解力がない(わからないままなづいている) ・言いにくいことをどう上手に言うか 〈伝える〉 同じことを言っても性格によってとらえ方が違う 十分説明したつもり、でも、言葉たらず・関係性 〈相手とはだれか?!〉 利用者? スタッフ? 同業者? 探りながら話す、関係による ・相手の聞き方 ・環境がざわついていると集中して聞けない ・相手の関係性 初めの人(初対面)か慣れた人か ・詳しく言う ・わかっているものと ・自分の要件を先に伝える ・相手のペースと自分のペースがちがう(時間がない) ・主語がぬける ・自分が分かっているけど相手はわかっていない ・専門用語を使う ・相手が忙しそうにしていると伝わらない ・時間を確保する必要あり ・手を止めて向き合う ・難しい言葉だと伝わらない ・場所 他の人がいると× ・相手の体調を考える ・聞く姿勢を持つ 〈伝える側〉 ・声の大きさ、早さ ・わかる安く(順序立てて) ・伝える内容の量 〈相手〉 ・難聴 ・理解力 ・環境(注意散漫) ・相手に対する遠慮(職種etc) ・準備不足(自分) ・自分の思い込み ・考え方のちがい(職種のちがい) ・相手に対するニガ手意識 ・自分の中で伝えたい事を整理せずに話しはじめる ・相手が理解しづらい言葉で話してしまう ・相手が不安や心配事でいっぱい時には伝わりにくい ・伝えたいことをいうかわいなか悩むことがある→後悔 ・今ではないと思いそのまま忘れて、後で気づきあせる ・話の核がきちんと伝えていない ・伝えたいという気持ちが先走って伝わっていない ・相手によって話し方や内容を選択して話さないと伝わっていない ・相手の価値観と自分との違い→伝わっていない場面が多々ある ・自分の中で伝えたい事が整理できているか、 まとまっているか、時間がどれだけあるか 	<ul style="list-style-type: none"> ・うまくまとまらないようなら文章化して書いて整理してみる ・落ち着く、自分を客観視する。 ・急いでいる時ほどゆっくり話す ・難聴の方に対して伝えるツールを持つ ・相手の方が理解されているか確認して話す ・何度も言う、説明する ・一気に言わない ・例を上げて伝えている ・文章で伝える ・わかりやすい言葉を選んでいく ・相手を知る 人によって聞きたい順番がちがう 結論先に聞きたい人→相手によって入る順番がちがう 聞きたいこと聞けない ・理解してるか確かめる 表情確認しながら 終わりどころも必要 ↓ 信頼関係築けるか 次につなげるために ・相手に合わせて伝えたい内容の説明の仕方を変える ・話していることが伝わっているか確認する ・具体的(相手にわかる言葉)で伝える ・相手のペースにあわせて話す ・反応を見ながら話す ・妨げになっていることを改善する ・相手の余裕がある時に ・毎日、決まった時間に時間を作る ・相手の事を十分知っておくことか ・目を合わせて話す ・話すスピードをゆっくりと ・簡潔に ・相手に応じた話しかけ ・話す内容の確認をくり返す ・相手にもうけとめてもらえるような声かけ ・このことについて伝えたいと心がける ・準備しておく(頭の中で)まとめておく ・順序だてて話す ・相手の立場や職種を考えながら話す ・雰囲気づくり ・確認 ・伝えたい事は1つづつ丁寧に、理解されていることを確認 ・相手の思いを受けとめた後に説明、提案を話しはじめる。 相手を尊重し、話をする ・相手に確認しながら話す ・相手の人がどういう人か個別で使い分けてつたえる ・電話か、出会うか、会って伝えるか、メモか口頭でOKかなど、状況判断 ・伝えていないことはメモをとっておくなど残しておく必要がある ・何を伝えるかを明確に ・一方的ではなく確認しながら ・専門的なことばを使わない、 ・一方的に話さない、確認する ・相手の状況、環境をしっかりと確認してタイミングの良い時に話す ・ゆっくり落ち着いて聞きやすいペースで話す ・相手の理解度に合わせて、表情や態度で伝わったか確認し伝える ・目で見てわかる資料をつけて伝える ・相手に伝わっているか確認 身振り、手振り、表情 ・左目をみて直視しながらしゃべる

伝える事に妨げ(障壁)となっている事は？	>>> どうすればよいか
<ul style="list-style-type: none"> ・相手にわかりやすい(理解しやすい)言葉で話しているか ・相手が聞ける状態にいるか ・自分の価値観だけで伝えているとき ・話がヘタクソで伝わらないように思う ・主語が抜けているので内容がよく伝わらない ・必要なタイミングで伝えていないと後では伝わりにくい ・内容をまとめずに言葉が先走り、あちこちに話題が飛ぶ ・雑音 ・自分の伝える力が低い ・言いにくいことを相手に傷つけずに伝えられない ・相手に聞く耳がない ・障害のある人 ・外人 ・相手を知る必要あり ・相手の事がわかっていないと伝わらない→一方通行 ・相手にわかりやすくないと伝わらない ・相手のおかれている立場 ・その場のシチュエーションや場面にも合わせる必要あり ・お互いの体調 ・わかりやすい言葉で話す ・視線 ・雑音 ・理解力を理解した上で言葉を選ぶ ・その場のシチュエーション ・集中力 ・信頼関係 ・聞く側の体調 ・話す側のかつ舌 ・両者の知識の差 ・話す環境 ・話す(伝える側)のスペースが守られているか ・聞き側の興味関心の度合い ・聞く側に実体験が少ないとなかなかイメージしにくい ・相手の受けとめ方が違う、聞く姿勢になっていない ・自分がきちんと情報を整理できていない ・簡潔でない、ポイントが定まってない ・そのときの環境(騒音)、気持 ・耳が聞こえにくい ・周りがざわついている ・一方的に話しをする。(相手の方の表情、反応をみていない。) ・専門用語等相手にわかりにくい言葉で話す。 ・言葉だけでイメージがつかない ・言葉が出てこない ・自分にわかるように相手に伝えている ・相手の理解力をみきわめずに、自分と同じレベルで話をする ・専門職の話をするとなかなか伝わらない ・難聴 ・理解力不足 ・自分が正しいと思っている、固執している、 ・自分の考えにかたまっている ・理解力 ・言語にする力 ・価値観 ・伝える側の立場から結論から言う人、順序だてて結論を言う人 →説明を整理して伝える力があるかどうか ・すぐに聞く気になってもらうのは難しい 早口 難聴 解釈の仕方 ・発信力—伝わっているか、伝わっていないか ・思い込み—相手側の立場になって話しているかどうか？ ・思い込み、先入観 ・あいまいな表現 ・自分の価値観や尺度で話す ・スピード・目線・立ち位置・座り位置・距離・声の大きさ、表情 ・専門用語の使用 ・相手が聞く準備ができていないか(精神状態、時間余裕) ・資料、白板などの媒体の補助 	<ul style="list-style-type: none"> ・明確にルールにそって伝える ・手短か スマート ・ゆっくり落ち着いて聞きやすいペースで話す ・相手の理解度に合わせて、表情や態度で伝わったか確認する ・目で見てもわかる資料をつけて伝える ・こちらから相手のことを理解しようとする努力、姿勢が必要 ・相手がこちらをどう思っているのか、相手とこちらの関係性 それにもかかわってくる。 ・話の内容にもよる ・言葉だけでなく、態度・表情など非言語的コミュニケーション ・相手が理解しやすい言葉を選ぶ ・ゆっくりと ・相手の反応を見ながら話す ・言葉の抑揚、かつ舌、トーン・イメージしやすいように例を出して ・相手のペースを尊重して ・単的に短い言葉で表現 ・知識を共有した上で内容に入る ・雑音や他者の視線が気にならない落ち着いた環境で… ・専門用語ではなく、ジェスチャーや道具などを使うことも有効 ・一方的に話さない ・相手の反応をきちんと確認する ・確認しながら話す ・環境設定 ・大事なことを強調する ・5WIHを意識する ・耳元で大きな声で話す ・静かな環境 ・相手の表情、反応をみて、途中理解されているか確認 ・具体的なわかりやすい言葉で話す。 ・図や絵、ジェスチャー等を使って話す ・噛み砕いて説明が必要 ・理解をしていただけたかチェックすることも必要 ・ゆっくり話をする ・相手に聞こえるように話をする ・相手を知ることが大事 ・ハッキリと大きな声で分かり易く、丁寧にゆっくりと話をする ・筆談する ・絵を使ったり ・どこがわからないか確認しかみかみて説明する ・1つ1つていねいに説明 1つ1つ確認する ・間をおいて説明する ・本人の思いをしっかりと聞いた上で説明していく ・伝える側が何を伝えたいかははっきりと伝える事を整理して ・聞き側の立場や状況に応じた伝え方(相手にわかる表現) ・一方的になってはいけない ・相手の受けとめ方(表情、反応)を観察しながら伝え方を考える ・話し方 声のトーン、大きさ 言葉選び ・プランを見るときの工夫—EX A4→A3 ・客観的な情報を提供 ・事実と自分の考えとは別でわかるように話す ・伝えたい目的を明確にしてお ・信頼関係をつくること ・「5分時間もらえる？」と相手の聞く準備をする。了解を得る ・ティーチングとコーティングを使い分ける