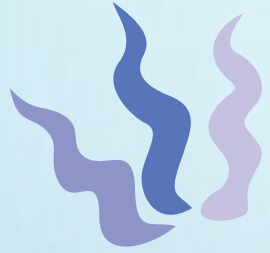


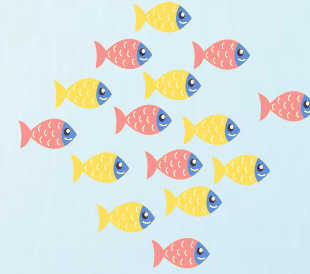
ホスピタリティとコミュニケーション 第5回

2026.7.28(火)

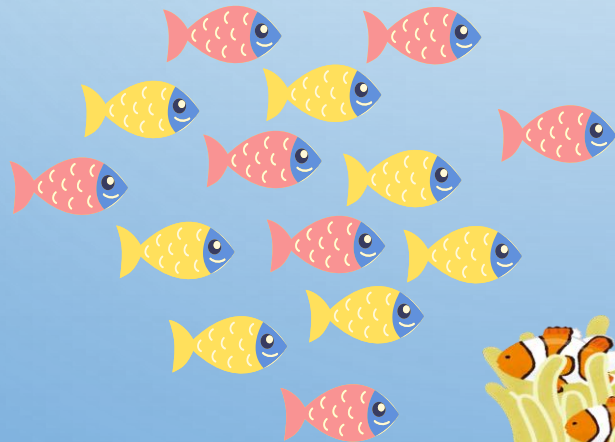




本日の目標



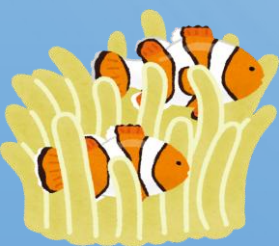
1. コミュニケーションについての基本的な知識を説明できる。
2. 自己のコミュニケーションの特徴を考察できる。



2) はなす(話す)

コミュニケーションとしての「話す」

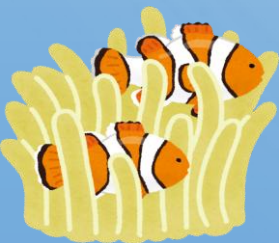
- 「聴く」の相対。
- 目の前の相手に自分のメッセージ(気持ち、考えや経験)を伝えるための行動。
- コミュニケーションは言葉のキャッチボール
→ 相手が取れるように投げる



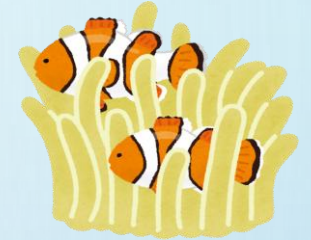
2) はなす(話す)

話すためのポイント

- ① 相手が聴く気になっているか、聴ける状態であるか、を確認する。
- ② 相手がメッセージを受け取ったか、を確認する。
- ③ 相手にわかりやすい表現で内容を伝える。



事例で考えてみよう！



場面の説明：

- 学生の山本さんは今日提出のレポートを出せていない。報告に行こうと思ったら、教員からレポートについて尋ねられた。
- 理由を説明をしたが、教員に「もう少しわかりやすく説明できないの？」と言われ、わかりにくい説明だったのか、山本さんは疑問に思った。

2) はなす(話す)

「話すためのポイント」の実践には**観察力**と**表現力**

- 観察力: 会話の場の状況、相手の様子、話しかけに対する相手の反応から、相手が話を聴ける状態か、聴く気になっているか、話が伝わっているかを**読み取る**。
- 表現力: 話の要素を簡潔にまとめて**表現する**、相手に**通じる言葉を選択する**。

3) 相手のメッセージを受けとめる

- 言葉の背後にあるものを受けとめる
- 言葉 ≠ 言語
= **メッセージ** (伝言、伝えたいこと)
- コミュニケーションの構造
刺激・送り手・メッセージ・伝達経路・受け手
+ 思考・感情
- 聴く → 話す
- 気持ちを受けとめることが相手の心を開く。

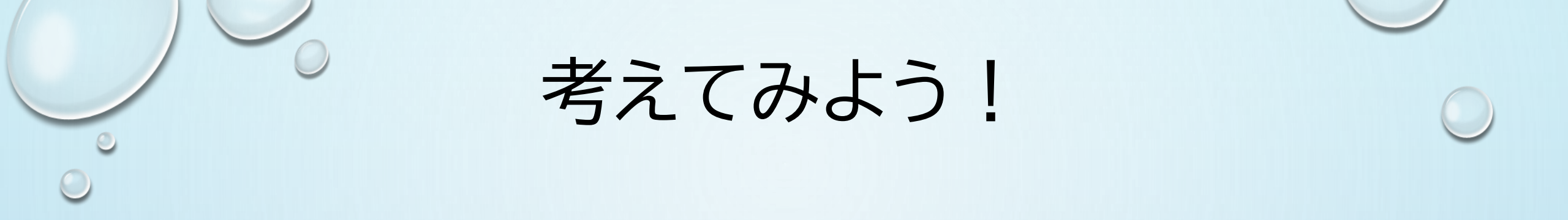
3) 相手のメッセージを受けとめる

受けとめるためのポイント

- 相手の心(気持ちや考え)を推測し、理解し、認める。
- 推測したことを受けとめる・確かめる表現
 - 否定・批判・評価・説教・アドバイスしない。
 - 相手の心をとらえる努力を重ねる。
- 日々の経験、そのときの感情、そのすべてが相手の心を受けとめるためのデータ。

3) 相手のメッセージを受けとめる

- お互いがメッセージの送り手と受け手
→ 相互に役割をかえ、連続してメッセージを交換する双方向的な相互作用(第4回講義)
- 読み取りかた、表現の仕方が会話の展開を決める



考えてみよう！

- 相手の言葉を自分はどのように受けとめる？
 - 表現のしかたで何が変わる？
- 

コミュニケーションとホスピタリティの実践

- お互いの気持ちや考えを理解し、認め合うための
会話の展開→対話の積み重ねが会話の方向性をつくる。
- 基本は、1回1回の対応(読み取りと表現)を大切にする。
 - 毎日の生活の中の会話すべてが磨く材料&チャンス
⇒自分のコミュニケーションを振り返り、修正していく

2. 自分の傾向を知る

場面の再構成によるコミュニケーションの振り返り

- 自分のコミュニケーション行動をみつめ、修正していくもう一人の自分をつくる⇐メタ認知
- 修正のためには…
 - ①自分自身の行動を見る**視点**(みがくポイント)
 - ②自分自身の行動を見直し、修正する**習慣**

ワーク

- お題に沿って会話をしよう



夏季休業中の課題(用紙配布)



- 記載例を参考に、
【印象に残ったコミュニケーション場面】を取りあげ書いてみましょう。
- あまりうまくいかなかった場面のほうが書きやすいので、おすすめします。
- 日付を忘れず入れてください。
- わからないところがあれば、聞きに来てください。
- 8/25 8:40提出

