

指導者実習資料 2

第2章「マナーとコミュニケーション」「3 コミュニケーション」における、「聞き方」に関する質問・討議・まとめを行う。

シート17「上手な話し方」に基づく説明が終わった後、次のところからこの欄の最後に記述されている本来の指導者による講評の前までを指導者実習2に当たる研修参加者が指導する。

【聞き方】
(20分)

○（発言）コミュニケーションでは話すことに重点を置きがちであるが、相手の話をよく聞き、正確に理解することも重要である旨話す。

○（質問）次の質問をする。

みなさんが住民の話を聞くとき、どのようなことに注意していますか。

○（回答・板書・討議）参加者の回答を板書し、上手な聞き方のポイントは何かについて討議する。

－上記質問に対する回答例－

- ・熱心に聞く
- ・うなずいたり、あいづちを打つ
- ・疑問に思うことは確かめる
- ・自分の意見を途中でははさまない

○（配付・説明）シート18「上手な聞き方」を配付し、上記の討議に言及しながら説明する。

◆指導者実習2
はここから始まる。（15分）

◆指導者実習2
はここで終了する。

○（講評）本来の指導者が、指導者実習を行った研修参加者の指導ぶりについて講評するとともに、必要に応じてシート１８「上手な聴き方」の説明を補足する。

【指導する際の留意点】

- 質問の表現は、上記のとおりでなくてもよい。自分で表現を言い換えたり、補足して、研修参加者が何を答えたらよいのか迷うことのないようにする。
- 研修参加者から回答が出ない場合には、研修参加者が質問の意味を理解していない可能性があるので質問を言い換える。それでも回答が出ない場合には、どのような回答をしたらよいのかのヒントを与えるために、指導者が回答の例を一つ挙げるとよい。
- 板書はポイントだけでよい。研修参加者の回答を聞くことよりも板書に夢中になってはいけない。
- 上記の回答例は、質問に対する解答を示したものではなく、予想される回答の例示にすぎない。したがって、無理に回答例のような回答を出させる必要はない。
- 研修参加者による討議は、質問に対する解答を導き出すことがねらいではないので、無理にシート１８に書かれた方向で討議をまとめる必要はない。
- シート１８を説明する際には、そこに書かれたことは一つの考え方であり、唯一の正解というわけではないことに留意する。