

プロが教える! 施設内研修の イロハとテクニック

〈第1回〉

短時間で伝えるテクニック

施設内での研修が盛んに行われるようになっていきます。皆さんは、施設内研修でどのような点を工夫されているでしょうか。研修は、日勤業務終了後に行われることも多く、短時間（30〜60分程度）で受講者に集中してもらうにはどうしたらよいのか、頭を悩ませるところですね。

本連載では、私が研修講師としてこれまで学んできた基礎知識や体験を踏まえ、施設内研修のイロハとテクニックについてご紹介します。3回にわたって「短時間で効果的に！」をキーワードに、場づくり、伝え方、ワークの進め方などについて考えていきたいと思います。

第1回は、「短時間で伝える」ための準備には何が必要かを伝授します。

第2回は、講師としてのプレゼンテーションのイロハと「寝かせない」テクニックをお伝えします。

第3回は、グループワークで学びを深めるためのヒントを紹介します。

連載終了後には、「みんな楽しんでく一步踏み込んだ施設内研修ができる」状態になっていただけることが、私のゴールイメージです。

始める前に 素材の吟味を

目的の明確化と

ゴールイメージの設定

研修は、会議と似ているように思います。初めに「何のための会議か」という目的があって、会議の時間に

何を明確にするか、そのために何を準備するかを考えます。何のための会議かがはっきりしなければ、何を準備したらよいかも分かりません。

研修も同じことが言えるでしょう。まず、この研修は何を目的にしているのか、そして、どんな状態をつくり上げたいのかというゴールイメージを明確にすることが肝になります。受講者に、研修の目的、ゴールイメージが伝われば、受講者自身も研修に参加する意味が腑に落ちる当事者意識を持って受講してくれることにつながると思います。

目的を明確にするには、「そもそもなぜ？」と、研修の背景や問題意識を掘り下げることが必要です。例えば、「介護スキルの向上」を目的

井手芳美 オフィスヒューマンブリッジ 代表
博士（経営学）／コミュニケーショントレーナー／ビジネスコーチ

ラジオ局で10年間アナウンサーとして活動。その後、中国上海にある日系のコンサルティング会社で勤務。人と人をつなぐコミュニケーションの重要性に気づき、2006年財団法人生涯学習開発財団認定コーチ資格取得。現在は、執筆や研修講師として活動するほか、経営者、医療・福祉従事者らへのパーソナルコーチも務める。看護職のクライアントには師長・主任が多く、看護管理や指導における悩みの解決に向けた支援を行っている。「現場で活かせる」「かかわり方のアプローチを増やす」など、実践的なスキル指導が好評。オフィスヒューマンブリッジホームページ：<https://office-human-bridge.jp>



に施設内研修を企画しようとしたとします。しかし、「介護スキルの向上」だけでは目的が抽象的であいまいです。その場合、そもそもなぜスキルの向上が必要なのかという背景や問題意識を多方面で掘り下げて考えてみることです。例として、利用者へのケアが自己流になって、それが施設全体に悪影響をもたらしていることとします。それならば、今回の研修の目的は、「介護スキルの向上↓施設内で統一したケアを図ること」と少し具体的になります。

このように、なぜこの研修を開催するかの背景や問題意識を掘り下げて、目的を具体的にすることが、短時間で研修を成功させるポイントになると思います。

具体化するのには、ゴールイメージを設定する場合も同様です。研修終了後に受講者にどのような状態になってほしいのか、期待するゴールイメージを具体的に伝えましょう。

受講者の参加目的とゴール設定

さらに、全体の目的を明確にした上で、受講者自身に参加の目的を考えてもらうことも必要です。受講者自身の目的とは、自分がこの研修に参加する意味や意義のことです。これは、意図的にアンテナを立てて

もらうことを目的としています。なんとなく研修に参加しても時間が過ぎていくだけです。アンテナを立てることで、キャッチする感度は高まります。

目的を考えてもらう方法としては、例えば「研修の目的を踏まえ、どんなことを身につけたいですか?」「何を手に入れたいか、どんな場面で活用したいかなどを具体的にしてみよう」などの言葉を投げかけ、数分間考えてもらいます。時間があれば、それを周囲と共有する時間を設けるとより効果的でしょう。

目的とゴールイメージの明確化はどんな場面でも重要ですが、短時間で進める場合はなおさら必要です。常に、目的、ゴールイメージに立ち返ることができると、進行がしやすくなるという利点もあります。

伝えるべき情報の取捨選択

キーワードを拾いメモをつくる

研修の目的、ゴールイメージが明確になった上で、次に考えたいのが、伝えるべき情報を取捨選択することです。それにはまず、目的に立ち返ることです。「この研

修で学んで帰ってもらいたいことをひと言で言うとは何だろう」と考えながらキーワードを拾い、メモをつくります。いきなり研修の構成を考えると伝えたいことが散漫になりやすいので、少し面倒でも伝えるべきポイントをキーワードで絞り込む手間をかけた方がいいです。料理でも、少し手間をかけるかかけないかで出来栄も変わります。それと同じです。

私の場合、キーワードを思いつくまま付箋に書き出します。その後、カテゴリ化し、研修の目的と照らし合わせて、3つくらいに絞り込みます(図)。絞り込む際のポイントは、総じて重要だと思ふキーワードと、自分がワクワクするキーワードを出すことです。自分がワクワクするキーワードは、相手へもその思いが伝わるのではないのでしょうか。

全体の構成とタイムスケジュール

キーワードの絞り込みができたならそのタイムスケジュールを考えます。

60分の研修と30分の研修では、自ずと伝える時間配分も異なります。全体の構成を考える上では、タイムスケジュール(表)

を作成することが必須です。例えば、頭の中だけで進行しようとする人がいますが、タイムスケジュールを作成して、見える化することで、当日の進行の時間調整の目安にもなり安心です。

タイムスケジュールには「時間」「内容」「それぞれの内容の目的、到達目標」などを明記します。タイムスケジュールをつくる時は、少し余裕のある時間で設定するとよいでしょう。頭で考えるよりも、進行は時間がかかります。当日の進行をシミュレーションしながら作成してみてください。

受講者目線で資料を工夫

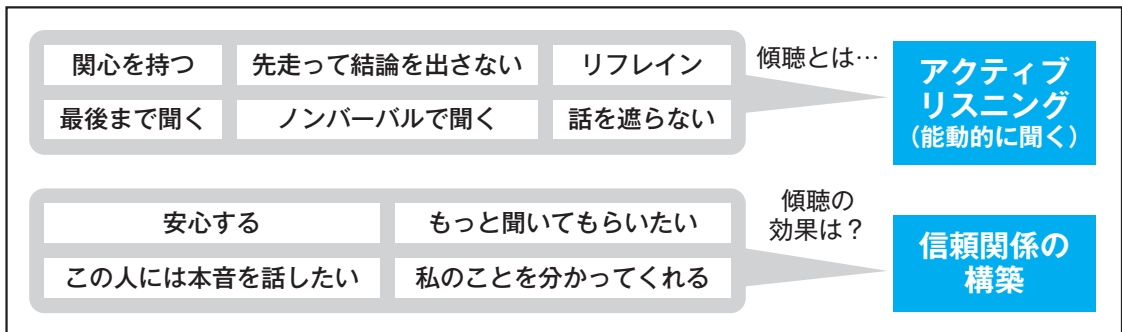
3つのポイント

短時間でもにかくたくさん伝えたいことがある場合は、効果的に資料を使いたいものです。パワーポイントで資料を作る上で、私は受講者目線で次の3つをポイントにしています。

①1画面に1つの内容を基本とする(資料)

1画面にいくつもの内容を詰め込むと、何が言いたいのかが伝わりにくく、ポイントが散漫します。受講者目線で分かりやす

図●キーワードの絞り込み例



表●タイムスケジュール例

時間	項目	内容	目的
18:00 (5分)	あいさつ	あいさつ 仕事の労い	
18:05 (10分)	オリエンテーション	自己紹介 今日の研修の目的 今日の流れ グランドルール 守秘義務・安心・安全な場づくり	講師の自己開示 目的の周知徹底 全体の流れの把握 安心・安全の場づくり
18:15 (20分)	傾聴とは	・アクティブリスニングとは ・オートクラインとは 2人組みでの傾聴体感「自己紹介」 Aさん(聞く側)→Bさん(話す側) 役割交代 オートクラインの説明・気づきを与えるには効果的	信頼関係の構築
18:35 (15分)	第一印象	第一印象で何が伝わるか メラビアンの法則(解説)	非言語の重要性の認識
18:50 (10分)	振り返り	今日、学んだこと 明日から活かしたいことをディスカッション	実践へつなげる
19:00	終了	質疑応答	

い資料づくりを心がけたいものです。

② 文字を大きめにする

フォントサイズは、32〜44が基本、最低でも16はほしいです。

③ 図表、写真などを使用し、話す内容がイメージしやすいようにする

文章で説明するよりも、図表や写真などを使用した方がインパクトがあります。

このほか、資料は詳細なものだけでなく、あえて簡易にする場合もあります。例えばA4判の用紙1枚に話す項目だけを明記し、内容については自由記載してもらうようにすることもあります。

今、ココを大事にする



資料も大切ですが、資料があることで講師も受講者も目線が資料に向きがちです。せっかくの貴重な時間なので、目の前の受講者との生のやりとりができる場をつくる方が受講者の記憶に残ると私は思います。皆さんはどう思いますか。

場づくり

スタート前が勝負

いざ本番、私は、研修スタート前の数分

資料 ● 資料の良い例・悪い例

良い例	<p>傾聴とは</p> <p>相手の思いを能動的に聞く</p> <p>気づき・整理 ⇒ 自発的行動</p>  <p>copyright©AllRightsReserved.office human bridge</p>
	<p>第一印象を決定する3つの要素とは</p> <p>非言語(言葉以外のコミュニケーション)から入る印象のウエイトが高い</p> <p>話の内容などの言語情報が ___ % 口調や話の早さなどの聴覚情報が ___ % 見た目などの視覚情報が ___ %の割合であった。</p> <p>メラビアン法則 アメリカの心理学者アルバート・メラビアンが1971年に提唱した法則</p> <p>copyright©AllRightsReserved.office human bridge</p>
悪い例	<p>傾聴とは</p> <p>相手の思いを能動的に聞く</p> <p>気づき・整理 ⇒ 自発的行動</p> <p>オートクライン</p>  <p>copyright©AllRightsReserved.office human bridge</p>

が勝負だと感じています。特に初対面の人が集まる研修では、安心・安全な場がつかれないと会場の雰囲気は硬いままで。私は、会場に早めに入って自分の準備を済ませ、できるだけ受講者一人ひとりに声をかけ、迎えるようにしています。そうすることで、講師も受講者も安心して始めることができます。それが場の空気が良くなると思っています。

これをするようになったのは、ある研修に参加してからです。その時は、受講生として参加したのですが、講師が研修の始ま

る前に笑顔で声をかけてくれました。「今日はどちらからいらっしやったのですか」

「お忙しい中ありがとうございます」
1人で参加していたので、その言葉に安心して、自分自身を認めてもらえたようでした。講師にも興味を持ち、研修の始まる前からワクワクした気持ちになり、研修も積極的に参加できました。そのような体験をしてからまねをしています。

施設では、「お仕事お疲れ様」「お疲れのところありがとう」など、受講者一人ひと

りに声かけをしてはいかがでしょうか。日勤業務を終えての参加の場合、疲れもあると思います。その声かけに疲れも吹き飛ぶかもしれません。そんなちよつとした声かけが、きつとよい場をつくるのだと思います。

安心安全宣言

研修スタート後も、安心・安全な場づくり宣言をします。具体的には、グラウンドルールを設けるようにしています。講義の目的・内容によって異なりますが、私は、守秘義務と相互サポートをグラウンドルールにしています。守秘義務は、この場で聞いたことを相手の許可なく口外しないことです。相互サポートは、自分の意見を自分で制限をかけずに積極的に話すことです。

当たり前のことかもしれませんが、これを伝えるか伝えないかは後々に影響します。全体で共有すること、意識を合わせることが肝です。参加者にとって、「何でも話してよいのだ」という環境をつくり出すことは講義をする上で重要です。

研修によっては、他人事として研修を受ける人もいるので、「自分事としてとらえる」というグラウンドルールを提案してもよいかもしれません。

講師のマインド

私が前に立つ時に常に心がけているのは、講師としての言葉遣いです。研修中ではできるだけ否定語を使わず、肯定的な言葉を使うようにしています。

例えば、休憩時間の案内の時でも「時間に遅れないようにお戻りください」ではなく、「時間内にお戻りいただけるとうれいす（助かります）」と伝えていきます。質問の仕方も、「今のお悩みは何ですか？」と尋ねるのではなく、「乗り越えるハードルは何だと考えますか？」など、肯定的に未来に向けた問いかけを意識しています。前に立つ人の言葉には、影響力があります。言葉の一つひとつに気持ちを込めることで、受講者との信頼関係が築けると思います。

受講者との信頼関係をつくるのにおいて、とても見本にしたのが鈴木秀子^{*}氏です。今年度、鈴木氏の「文学と人生」の講座に参加しています。先生の講座は、1時間半ほどでその中で先生が用意された短編の文学を読み、その感想をグループで述べるといふものです。先生は、静かに沁みるように話をされます。すべての受講者を信

じ、存在を受け入れてくれる優しさがあります。出された答えが正しいか、正しくないかの評価ではなく、違いを受け入れることを重視されます。ここは、研修講師としてとても大事なことだと思います。

おわりに

連載第1回は、「短時間で伝える」ための準備と場づくりを中心に考えてきました。私がこれまで学んできた基礎知識や体験が1つでもお役に立てばうれしいです。研修は、短時間でもきちんと準備するのがやはり大事です。お互いの貴重な時間を有効に使って共に学ぶスタンスで楽しい研修の場をつくってくださいね。

次回は、プレゼンテーションのイロハと「寝かせない」伝え方テクニクを伝授したいと思います。お楽しみに！

※東京大学人文科学研究科博士課程修了。文学博士。聖心女子大学教授（日本近代文学）を経て、国際コミュニケーション学会名誉会長。
聖心女子大学キリスト教文化研究所研究員・聖心会会員。文学療法、ゲシュタルト・セラピー。日本に初めてエニアグラムを紹介した。全国および海外からの招聘、要望に応じて、「人生の意味」を聴衆と共に考える講演会、ワークショップで、さまざまな指導に当たっている。