

プロが教える! 施設内研修の イロハとテクニック

(第2回)

寝かせず、楽しんでもらう ためのテクニック

本連載では、私が研修講師として学んできた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紹介しています。前回(本誌第15巻第2号)は、「短時間で伝える」ための準備には何が必要かを伝えました。今回は、寝かせず、楽しんでもらうためのテクニックと工夫をお伝えします。

講師をする時も、参加者として受講する時も、その場が一体となって時間を共有していると感じる時と、そうでない時があります。その差は何なのでしょうか。

先日、ある企業に研修に行った時のことです。参加者が多かったため、2日間に分けて同じプログラム

を2回開催しました。1日目は、一言発するだけでとても反応がよく、研修をしながら一体感を感じました。ところが、2日目は同じことを話しても反応が薄く、それが重な

てくると、「昨日はここで盛り上がったのにどうしてかな…」などと肩に力が入ります。冗談を言っても受け止めてもらえず、肩に力が入れば入るほど、白けた空気が漂います。このようにうまくいかない時があるのです。その違いは何から起るのでしょ

うのでしょうか。もちろん、参加者のタイプも大きく影響していると思いますが、ほかにも何か原因があるように思いません。そこには、みんなで楽しく学べ

る場づくりのヒントがありそうです。一緒に探求していきましょう。

アイスブレイクの活用

アイスブレイク (ice breaking) とは、直訳すると「氷を砕くこと」です。緊張をほぐす、雰囲気をはぐす、堅苦しさをほぐすという意味で使用されています。研修の場合には、会場の雰囲気をはぐす時、「場を温める」という表現を用いたりします。この場を温めるのに一役買ってくれるのがアイスブレイクです。

どのようなアイスブレイクが効果的なのか、研修の目的や参加者に合った方法を知り、いくつかレパー



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>

トリーを持つておくとういでしょう。

参加者が初対面の場合

●自己紹介で場を和ませる

参加者同士が初対面の場合は、まず簡単な自己紹介をしてもらいます。どこから来たのか、どんな職業に就いているのか、どんな趣味があるのかなど、自分が何者かを開示し、そして同様に相手のことを少し知るだけで、場が温まる感じがします。

日総研グループで私が開催するセミナーは、参加者が初対面であることが多く、最初は張り詰めた緊張感があるのを感じます。しかし、自己紹介が終わると、雰囲気が変わり和んだようになります。

●自己紹介ゲーム

このゲームは、初対面の人が多い時に有効です。まず2分間で、できるだけ多くの人と名札を見せずにフルネームを伝え合ってもらいます。そして、2分経ったところで、今度は先程出会った人たちともう一度接して、相手のフルネームを伝えていくように指示します。この時、ほとんどの人は相手の名前を覚えていないので、会場はどよめきます。

ここからがこのゲームのミソで、「覚え

ていない時の対処法」を参加者に伝えます。それは、明るく元気に「パス」と言って、先程出会った方に次々に会うことです。フルネームを伝えられなくても、明るく元気にかかわることでお互いの距離は近くなり、場を温めるのに効果的です。

参加者に面識がある場合

参加者同士が顔見知りであれば、5分程度の時間を使って、できるだけ多くの人と今の気持ちを伝え合うようにするとよいでしょう。自分の気持ちを伝え合い共感すること、場が温まります。

また、業務後の夕方の時間からスタートする時は、軽く手足を動かす体操をして、心身ともにリラックスさせるようにしてもよいと思います。

ノンバーバルゲームも面白いと思います。言葉を発せず、ジェスチャーだけで、できるだけ早く誕生日順に並ぶゲームです。

参加者同士が互いの時間を共有することで、距離を縮めることができ、堅い雰囲気に変化します。アイスブレイクから研修の目的につなげていくこともできますね。効果的にアイスブレイクを使っていきましょう。

ノンバーバルな表現力

「メラビアンの法則」によると、コミュニケーションにおいて相手に与える影響の大きさは、話の内容など（言語情報）が7%、口調、抑揚など（聴覚情報）が38%、表情、態度など（視覚情報）が55%と占められています。講師は、話す内容にフォーカスしがちですが、声の出し方や表情、身振りなど、ノンバーバルな部分が必要な影響を与えていることに意識を向け、表現力をアップしたいですね。

声の大きさや滑舌、スピード

参加者が講師の話に耳を傾けるか否かは、声の大きさや滑舌などにも左右されます。基本は、大きな声で滑舌よく話すことです。伝える内容によっては、この声の大きさに強弱をつけることもテクニクとして重要です。大事なところを大きな声で強調する方法もあれば、少し沈黙してから、ひそひそ話をするような小さな声で話して注目させる方法もあります。

また、話すスピードも、一定のスピードで話し続けることは眠気を誘います。重要なところはゆっくり、楽しい話をする時に

はテンポを上げるなど、話の内容でスピードにメリハリをつけたいものです。

しかし、話のスピードを変化させることは容易ではありません。それは、誰もが自分のリズムを持っているからです。私は早口なので、ゆっくり話す時は相当意識する必要があります。

自分の話すスピードがどのくらいか存じですか。自分の声を録音して自分の話すスピードを知ることでも大事ですね。

表情、ジェスチャー(身振り・手ぶり)

講師の顔の表情や身振り・手振りも参加者に大きな影響を与えます。基本的に明るい表情で話すことを意識しますが、話の内容に表情を合わせることが大事です。

身振り・手振りは、伝えたいことを強調する効果もあります。伝えたい気持ちが自然にジェスチャーになって表れると思いますが、効果的に使うには意識したいポイントが2つあります。

一つは、動作を大きく、ゆっくりすることです。腕を身体から離し、オーバーなくらいにした方が伝わりやすいでしょう。

もう一つは、アクションごとに身体を止めることです。「こちらをご覧ください」

と言いながら、即、次の動作に移ると、参加者はどこに視線を向ければよいのか迷います。いったん身体を止めて、こちらに視線が集まったことを確認してから次の動作をする方が注目してもらえらると思います。

いったん身体を止めてから次の動作に移る仕草は、大変美しく見えます。せっかちな私は「ながら動作」になりがちなので、意識するように心がけています。

集中させるための工夫

場を集中させるための工夫はいくつもあります。ここでは、「質問」「承認」「体験談」「距離感」の視点から見ていきたいと思えます。

問いかけで脳を刺激

一方的に話すと、相手は眠くなりがちです。講義形式の場でも常に双方向を意識するとよいでしょう。例えば、すぐ結論を出さずに、参加者へ「この答えは何だと思えますか?」「皆さんはどう思いますか?」「皆さんだったらどう行動しますか?」などと質問してみます。質問することで、参加者の脳を刺激します。さらに、当てられ

るのではないかというちょっとした緊張感を生むこともできます。

承認により参加意欲を高める

感謝の気持ちを伝えること、何か気づいた時に承認することは、参加者の参加意欲を高めます。

私は大学の講義をしている時に、学生が騒がしいと「静かにしましょう」と言っていました。何度言っても騒がしく、どうしたものかと思っていると、ベテランの教員が学生に向かって「皆さん、静かにしてくださいあってありがとうございます」と言ったのです。ざわざわしているにもかかわらず。その途端、話し声がやみました。その教員いわく、「注意するより褒めた方がいいですよ」。それ以来、肯定的にとらえ、承認するようにしています。

仕事を終えてから参加しているのであれば、それをねぎらうことも大事です。「定刻に集まっていたありがとうございます」「ありがとうございます」「発言ありがとうございます」「皆さんを代表して質問してくれてうれいです」「一緒に考えていきましょう」「皆さんが発言してくださいさると私も元気になります」など、承認のレパトリーを増やして

体験談で心をつかむ

おきましよう。

大事なポイントを伝える時、講義の目的に合った体験談を交えると効果的です。理想は、その時の映像が思い浮かぶように、何を感じたか、思ったかを伝えることです。

私がコーチングを学んだ時に、「体験談を話す」という講義がありました。その講義によると、コミュニケーションには6つのレベルがあるそうです(表1)。

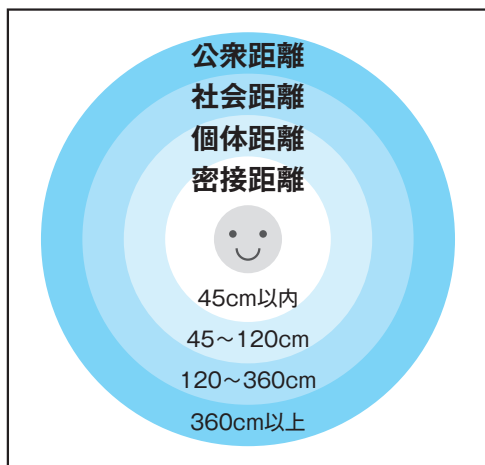
人を動かすコミュニケーションレベルはレベル5からです。講師としては、レベル5以上を目指したいものです。

この学びを活かして、私も研修では体験

表1 ● コミュニケーションのレベル

レベル1	コミュニケーションがない
レベル2	コミュニケーションが必要だと気づく
レベル3	あいさつ、社交辞令を言う
レベル4	情報交換をする
レベル5	正直に伝える
レベル6	体験談を話す

図 ● パーソナルスペース



エドワード・T・ホルのパーソナルスペースの分類

談を入れるようにしています。情報交換レベルで話をする時とは、参加者の集中度は違い、高まります。

3分くらいで話せる体験談を用意しておくことをお勧めします。

距離感を変えてインパクトを与える

人にはパーソナルスペースがあります。パーソナルスペースとは、心理的な縄張り空間のことです(図)。

このパーソナルスペースを、私は研修をする時に活用しています。通常は、相手のパーソナルスペースを侵さない距離感を保つのですが、そのパーソナルスペースを意図的に変えることでインパクトを与えています。

例えば、何か強く印象づけたい時は、相手のパーソナルスペースを破ると、相手に違う何かが起きたと思わせ、何かが起こることを予感させます。そのため、研修では、大事な話をする時や集中してもらいたい時は、今までの立ち位置から一歩踏み込んで話をするようにしています。それをする時、下を向いていた参加者の視線が上がります。

優位感覚へアプローチ 4つの優位感覚

同じ環境で、同じことをしていても、人によって感じ方、考え方は異なります。当たり前ですが、人は一人ひとり違います。人の持つ優位感覚を知ること、その優位感覚にアプローチし、研修を効果的に進めることもできます。

優位感覚とは、その人がどの感覚を通して物事を認識しているかの傾向で、4つのスタイルがあります。4つのスタイルとは、「聴覚系 (Auditory)」「言語感覚系 (Auditory Digital)」「触覚系 (Kinesthetic)」「視覚系 (Visual)」です。各優位感覚の

表2 ● 4つのスタイルの特徴

聴覚系 (Auditory)	言語感覚系 (Auditory Digital)
<ul style="list-style-type: none"> 聴覚が鋭く、聞くことに敏感で、音や言葉を大切にするタイプ 論理的に考える人も多い 聞こえたものを言葉で表現し、「ざわざわ」「どンドン」というような擬音語をよく使う <p style="text-align: center;">聞くことを得意としているので、聞かせるアプローチがよい</p>	<ul style="list-style-type: none"> 誰かと話し合うことで理解を深めるタイプ 頭の中でいろいろ考えることが好き 文章を書いたり、発表したりする機会があると刺激される <p style="text-align: center;">人と話すディスカッションの場を設けることが効果的</p>
触覚系 (Kinesthetic)	視覚系 (Visual)
<ul style="list-style-type: none"> 実体験、ロールプレイなど体験して覚えることが得意なタイプ 身体で感じたものを大切に 表現には「じっくりこない」「手応え」「味わう」など体感を表す言葉を選ぶ人もいる <p style="text-align: center;">身体を動かすと頭に入るため、まずはやってみることもワークが効果的</p>	<ul style="list-style-type: none"> 目で刺激を受け止めるタイプ 音や感覚よりも、図やイメージ、絵や映像で物事をとらえる 「～のようなイメージ」「見通しが～」「展望が見える」などの言葉をよく用いる <p style="text-align: center;">色で表現したり、図表、グラフなどで見える化したりするアプローチが効果的</p>

特徴は表2のとおりです。

研修では、これら4つの優位感覚を意識して、各優位感覚を刺激するようなアプローチを工夫したいものですね。

まとめ

今回は、寝かせず、楽しんでもらうためのテクニクと工夫をお伝えしました。

冒頭で、同じプログラムで話をしていても、うまくいく時といかない時があるという話をしましたが、うまくいかない時の要因は、うまくいかせようと講師の肩に力が入り、力が入れば入るほど、今回紹介したポイントから少しずつズレることにあると思います。それに気づいたら、「今、私は肩に力が入っていますね。この会場の空気が白け始めましたね」と、その場で感じたことを伝えられるようなゆとりを持ちたいものですね。

今回は、グループワークで学びを深めるためのテクニクを伝授したいと思えます。お楽しみに！

引用・参考文献

*1 山崎啓支 『NLPの基本がわかる本』 日本能率協会マネジメントセンター 2007