別添４－３

**コミュニケーション訓練の進め方（例）**

　職場で一般的に想定される対人コミュニケーション場面を設定し、グループワークの中で、訓練生自身によるロールプレイや意見交換を行いながら、職場で必要となる対人コミュニケーションスキルを付与する。

|  |
| --- |
| **１　「今日のテーマ」の説明**  ・　ターゲットスキル（挨拶、報告等）について、職場で行う意義、使用方法等を　　　説明します。 |
| **【 進め方の例 】**  　○　今日のテーマは「人のそばを通るときには」です。まず、留意点について確認　　　します。  １点目は、発言は手を挙げてから行って下さい。  ２点目は、発言はパスしてもかまいません。  ３点目は、途中で気分が悪くなった時は、申し出て下さい。  　○　職場には限られたスペースの中に、上司や同僚、顧客等の複数の人がいます。　　限られたスペースの中で作業を進める場合、人のそばを通ることがどうしても必　　要な時があります。その時、相手に一言伝えてからそばを通ることによって、お　　互い気持ちよく過ごすことができるようになります。何も言わずに黙って通ると、　相手を驚かせてしまったり、失礼な印象を与えてしまうことになります。  　○　人のそばを通るときのポイントは、  ・　相手に一言伝えてから通ること  ・　一言伝える際に、姿勢や表情に注意すること  　です。  　○　限られたスペースに複数の人がいる場合、ほんの一言ですが、声をかけてから　　　そばを通ると、お互い気持ちよく過ごすことができ、スムーズな人間関係につな　　　がっていきます。  ○　実際に「技能訓練」の時間や休憩時間等でも、他の人のそばを通る場面がある　　　と思います。今日は、人のそばを通る場面で練習をしますので、実際の技能訓練　　　の時間などでも活用してみてください。 |

|  |
| --- |
| **２　指導担当者のロールプレイ（１回目）**  ・　指導担当者が、声の大きさ、相手との距離、相手への視線、姿勢や表情を意識　　　して、**「悪い見本」**を演じます。  　・　訓練生と意見交換を行い、スキルを適切に活用するためのポイントをまとめま　　　す。 |
| **【 進め方の例 】**  　○　まず、これから私が「悪い見本」のロールプレイを行います。場面は、私とＡ　　　さんは職場の同僚で、「狭い通路で私がＡさんのそばを通る場面」です。  　○　「声の大きさ」、「相手との距離」、「相手への視線」、「姿勢や表情」などに注目して、私のやり方をよく見ていて下さい。ロールプレイの後、皆さんから気付いた点を発言してもらいます。  ここまでで質問はありませんか。もしわからないことが出てきたら質問して下　　　さい。では、ロールプレイを始めます。用意、スタート。  　★　「悪い見本」ということを強調しておく。どの人を見たらいいのか、どのよう　　　な点に注目したらよいのか、注意喚起を行っておく。  ＜ 悪い見本のロールプレイ ＞  　Ａさんがホワイトボードに予定を記入しようとしているところに、指導担当者がホワイトボードと机の間の狭い通路を台車を押して通ろうとする。  　指導担当者は少し躊躇するが、無言で通ろうとして台車がＡさんにぶつかりそうになる。Ａさんは驚いて振り向くが、特に謝罪もなく指導担当者は通り過ぎていく。  　○　私の動きや表情等で、気付いた点があれば、手を挙げてから発言して下さい。  （　訓練生からの発言　）  　○　では、これらの「気付いた点」を踏まえて、具体的にどのようなことをポイン　　トに行うとよいでしょうか。  （　訓練生からの発言　）  ★　意見を述べることが難しい受講者に対しては、悪い見本の具体的なポイントを示し、それについてどう思うか質問します。それでも発言がない場合は、「パスしても構いません」、「皆さんの意見を聞くのも参考になると思います」と伝えます。 |

|  |
| --- |
| **３　指導担当者のロールプレイ（２回目）**  ・　指導担当者が、「悪い見本」との違いを意識して、クッション言葉を使うなど　　**「良い見本」**を演じます。  ・　「良い見本」と「悪い見本」の違いについて、訓練生と意見交換を行います。  ※　クッション言葉  　「恐れ入りますが」、「申し訳ありませんが」、「今、よろしいですか」等、用　　件の前に添えて上手く活用することで、直接的な表現を避け、丁寧で優しい印象を　　与える効果がある言葉。 |
| **【 進め方の例 】**  　○　皆さんの意見を踏まえて、もう一度ロールプレイをします。  私のやり方をよく見ていて下さい。では、ロールプレイを始めます。  　　　用意、スタート。  ＜ 良い見本のロールプレイ ＞  　Ａさんがホワイトボードに掲示物を貼ろうとしているところに、指導担当者がホワイトボードと机の間の狭い通路を台車を押して通ろうとする。  指導担当者は、「Ａさん、すみません、ちょっと後ろを通ります。」と声をかけて通り、通った後、「ありがとうございました」と声をかける。  　○　今のロールプレイは、１回目のロールプレイと比べて、どうでしたか。  （　訓練生からの発言　）  ○　相手役を務めていただいたＡさん、今の私のロールプレイはどうでしたか。  （　Ａさんからの発言　） |

|  |
| --- |
| **４　訓練生のロールプレイ（１回目）**  ・　訓練生が、自身の目標を意識しながらロールプレイを行います。  ・　ロールプレイの「良かった点、工夫すれば更に良くなる点」について意見交換　　　を行います。 |
| **【 進め方の例 】**  　○　次に、皆さんにロールプレイをしてもらいます。  誰から練習してみますか。  　　（挙手がない場合は、積極的に参加している訓練生をまず指名する）  　○　ではＢさんにお願いします。Ｂさんはどのようなことを意識して、ロールプレ　　　イをしてみますか。  （　Ｂさんの発言　）  　○　皆さんは、Ｂさんが相手に伝わる大きさの声で一言声をかける点をよく見てい　　　て下さい。  　★　Ｂさんの目標について、全員で再確認しておく。  ＜ Ｂさんのロールプレイ ＞  　○　Ｂさん、ありがとうございました。（拍手）  他の皆さん、Ｂさんは、相手に伝わる大きさの声で一言声をかける点を意識し　　てロールプレイを行いました。  　　　Ｂさんの良かった点について、手を挙げてから発言して下さい。  （　訓練生からの発言　）  　○　工夫すれば更に良くなる点があれば、発言して下さい。  ★　マイナスの評価が出たときは、プラスの方向に変える工夫を行う。  　○　Ｂさん、ロールプレイをしてみた感想はどうですか。（Ｂさん発言）  ○　声をかけて、相手が反応したのを確かめてから、「そこを通らせて下さい」としっかり伝えることができていたと思います。これからも必要な場面で使ってみ　　て下さい。それでは、Ｂさんに拍手を。（拍手） |

|  |
| --- |
| **５　訓練生のロールプレイ（２回目等）**  ・　工夫すべき課題があり、訓練生が希望した場合、再度ロールプレイを行います。  　・　他の訓練生にも、ロールプレイをしてもらいます。 |

|  |
| --- |
| **６　まとめ**  ・　訓練生の意見、スキルを活用する上でのポイントをまとめます。  　・　訓練生から今後の目標を聴いた上で、練習したスキルを他の場面でも活用する　　　よう促します。 |