

平成 26 年度病院清掃受託責任者講習講師講習会

13:00-13:55

4. 講師としての心構え

マネジメント 21 松本卓三

⑧母音のフォーム

エ



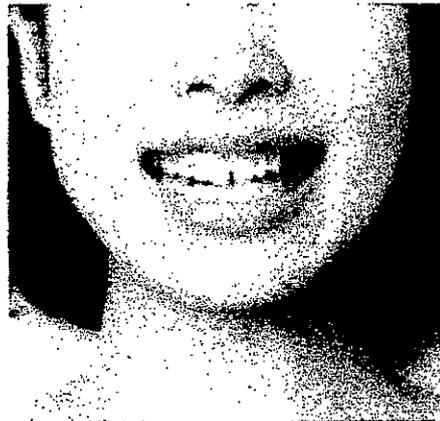
ア



オ



イ



ウ





かおの筋肉を動かしましょう



あさのあいさつ アイウエオアオ
 からすのかあさん カキクケココ
 さらだにさらだな サシスセソサソ
 たのしくたいそう タチツテトト
 ないてるなきむし ナニヌネノナノ



はらっぱひろっぱ ハヒフヘホハホ
 まだまだまけない マミムメモマモ
 やっぱりやきにく ヤイユエヨヤヨ
 らくちんらくらく ラリルレロラロ
 わんぱくわくわく ワイウエオワオ



がらくたがらがら ガギグゲゴガゴ
 ざぶとんざぶざぶ ザジズゼゾザソ
 だいこんだいすき ダチツテドダド
 ばあちゃんばいばい バヒブベボバボ
 ぱりぱりぱくぱく パピブペポパポ



敬語テスト 問題

	普段の言葉	望ましい敬語表現
1	わたし、ぼく、おれ	
2	うちの会社	
3	あなたの会社	
4	相手の同伴者	
5	誰ですか？(相手が名前を名乗らないとき)	
6	あの男の人	
7	ありません	
8	すみません	
9	分かりました	
10	その通りです	
11	いません	
12	もらうよ	
13	ちょっと待って	
14	今、見てきます	
15	お待ちどうさま	
16	知りません	
17	すみませんが	
18	言っておきます	

4、講師としての心構え

キーワード：「伝える」と「伝わる」の違いを知る

1、講師としての基本：

1) 呼吸と発声法

①腹式呼吸の練習：

- ・鼻から4秒ぐらいかけて腹を膨らませながら息を吸い込む
- ・次に口から10秒かけてゆっくりと腹を凹ませながら吐ききる
- ・肺がしぼむ感じで息を吐ききる、そして3秒程度息を止める
- ・又、鼻から息を吸い込む（最初は手で腹を押さえながらするとやりやすい）

②腹式発声練習：

- ・ゆっくりとお腹を凹ませながら息を無音ではきだす（ウ～を言うつもりで）
- ・「スッ、ハッ」を繰り返し声に出しきる
- ・慣れてきたら同様に「おはようございます」と発声する

2) 発音、日本語の話し方の特徴（母音、語尾）

①日本語は、母音で終わる言語であり、母音の発音を正確にすれば、語尾が聞きやすくなり、話の内容が伝わりやすくなる。

（添付資料：①母音の口唇図 参照） ②かおの筋肉トレーニング

②日本語は、ひらかなで聞こえていることを知る

例：こうえんに行く	→	公園に行く	講演に行く
こうぎをする	→	講義をする	抗議をする

「こうえん」は、ひらかなで一字ずつ耳に入って、頭の中で「こうえん」は、どの意味かを、前後の言葉の流れや状況を分析して、頭脳が「公園」か「講演」かを判断する。

3) 言葉の使い方

①敬語を正しく使う： 添付資料③「敬語テスト」演習

基本は、尊敬語、謙讓語を使い、丁寧語は標準と考える

◆敬語のレビュー

正しい敬語をつかって話すことは重要です。ポイントを確認し自然と使いこなせるまで練習しておきましょう。

1) 尊敬語

相手の立場をもちあげる

主語は相手⇒「お客様がいらっしゃいました」「社長がおっしゃいました」

- ・動詞に「れる」、「られる」をつける⇒可能の意味もある。やや軽い尊敬
- ・動詞を「お（ご）～になる」に当てはめる。「ご覧になる」
- ・言い換える

言う ⇒ おっしゃる 見る ⇒ ご覧になる

2) 謙譲語

自分の立場を低くする、へりくだる

主語は自分⇒「私、〇〇と申します」、「只今、参ります」

- ・動詞を「お（ご）～する（いたす）」に当てはめる
- ・言い換える

行く ⇒ うかがう

会う ⇒ お目にかかる

- ・「～させていただく」

⇒過剰に使う傾向がある。口癖にしないように！

3) 丁寧語 立場に関係なく言葉の使い方を丁寧にする

- ・「です」、「ます」、「ございます」で言い切る

- ・名詞の前に「お」「ご」をつける

⇒・お名前 ・ご住所 ・お名刺 ・ご連絡

- ・指示語も丁寧に言い換える

⇒・こっち→こちら ・あっち→あちら ・どこ→どちら ・いつ→いつごろ

■これだけは、使いこなせるように覚えましょう

	尊敬語	謙譲語
いる	いらっしゃる	おる
行く	いらっしゃる・おいでになる	伺う・参る
する	なさる	いたす
言う	おっしゃる	申す・申し上げる

聞く	お聞きになる	伺う
見る	ご覧になる	拝見する
会う	お会いになる	お目にかかる
知っている	ご存知	存じ上げる

②NGワードを覚える、使わない

- ・ご存じないかもしれませんが・・・
- ・いいか悪いかは別にして・・・
- ・一応は・・・ 普通なら・・・
- ・「え～」 「それで」 「ですから・・・」 「それから・・・」 の乱用
- ・「こそあど言葉」 これ・それ・あれ・どれ
この～ その～ あの～ どの～

③方言を上手く入れる

- ・基本は標準語で話し、強調ポイントはその地域の方言を入れる
- ・受講生がある地域主体のメンバーなら方言を多くしゃべる
事例：小泉進次郎のつかみ
- ・講師がその地域出身でなければ、講義の頭と終わりに方言を入れる

2、講師としての講義の心構え

1) 講義前の心の準備

①「伝える」と「伝わる」とはちがうことを知る

⇒ 子供に教え聞かすという気持ち（分かって欲しい、覚えて欲しい）

②スピーチを怖がらない

- ・3000人のアンケート：「あなたはスピーチが得意ですか？」
回答：「いいえ」43%、「どちらかといえば（苦手）」28% 計71%
「はい」3% 「どちらかといえば（得意）」26% 計29%

・71%の人に質問：「どうして苦手なのですか？」

一位：人前に出るとあがる 二位：面白い話ができない 三位：アドリブがきかない
四位以下：論理的に話せない、だらだらしゃべりがち、筋書を覚えられない、声に自信がない、大きい声が出せない

・29%の人に質問：「スピーチする上で大切なのは？」

- 一位：早口にならない　二位：事前に内容を考えておく　三位：短く簡潔に話す
 四位以下：聴衆を見ながら話す、はっきり話す、場数を踏む、笑い話を交える
 身振り手振りを交える、スピーチ内容を暗記する、練習をくりかえす

③スピーチでの考え違い

- ・おしゃべりは得意だけどスピーチは苦手
- ・生まれつき「口下手」だから・・・
- ・上手く話せないと「恥をかくから」
- ・雑談はうまいが、スピーチ。プレゼンテーションになると駄目になる
 - ⇒ スピーチは会話の延長と思うこと（気軽に一人一人に会話をするつもり）
 - ⇒ 「上手く話そう」と考えると失敗する。普段の話し方で問題なし

④話すシナリオをつくりあげ、時間内で終わるように前日にリハーサルをする

- *内容暗記よりも、シナリオの骨子を覚えておくと、脱線しても戻りやすい
- *テキストの棒読みは伝わらない
- *100%すべて説明するべきと思わない⇒その時100%理解できる受講生は皆無

2) 講師としての話のテクニック

①話す速度

- ・330字/分：落ち着いた感、説得力あり
- ・500字/分：積極性大、集中力を高める（講演・スピーチ・プレゼン）
- ・380字/分：NHKアナウンサー（スポーツアナは、500～600字）
- ⇒話すスピードを対象・話題によって変えてみる

***基本は350～400字のスピードを意識する**

②声の大小・高低の使い分け

- ・大小を使い分ける：通常の講義はよく通る大きな声でしゃべり、大事なポイントでは声を小さくして話すスピードを落とす
- ・高い声は控えるように ⇒ 講師の声がかれて、発音が上手くできなくなる
- ・低い声は消極的な印象をあたえ、聞き手の意欲が落ちる
- ⇒ 高からず、低からず、自分の声の高さで

③間の使い方　沈黙法、ものもんた式

沈黙法

- ・話の頭に2秒間をおく（黙る）
- ・後半に聴衆がだれ気味になってきたら、区切りをつけて、5～10秒黙る

- ・講義の大事なポイントでも5秒間黙る

みのもんだ法

- ・白板なら拳で叩いて、「ここですよ！ キモは・・・」
- ・プロジェクター画面なら、指示棒で軽く叩く
- ・演壇の上を叩く
- ・掌を叩いて大きな音をたてる

⑥ノンバーバル言語を使う：メラビアンの法則

・ボディランゲージ活用：腕・手・顔の表情、身体の向き、視線の動かし方
添付の発生練習を講義前に行うと講義中に笑顔が作りやすくなり、母音の発音がはっきりして聞き取りやすい発音になる。

- ・「目は口ほどにものをいう」を活用する

注) メラビアンの法則 「申し訳ございません」

①言葉・話の内容	7%
②話し方	38%
③ボディランゲージ	75%

3、講師のスピーチ実践法

1) 講義冒頭：アイスブレイクを使う

アイスブレイクを講義開始の前にやってから本題に入る

①目的：講師と聴講生の緊張をほぐす仕掛け ⇒ どちらも固くなっている

②効果：講師自身が落ち着くので、話しやすくなる

聴衆も気持ちが楽になり、講義への集中力が高まりやすい

③手法：

- ・心をつかむ話題を考えておく。笑い話がベストだが耳を引き付けるような話題。
- ・最初1分間をゆっくりと、低めの声で話し始める
- ・話題としては、最近のトピックス、自分の失敗談、ジョーク、ダジャレ

事例1：講師自身が昔から人前でスピーチが好きでなかったことから話始める

事例2：講師の名前が、日本人の苗字30万ある中で、どのくらい多いか少ないかの話から入って、聴衆の方に同じ名前の方が居たら挙手してもらおう等で関心を集める。

2) 講義の進め方の心得

①講壇に出ても、いきなりしゃべり出さない(2秒間をおく):スタートで「間」をとる

②あいさつの後に、再び「間」をとる

最初の1分間をゆっくりと低めの声で話し始める、声がふるえるのを無理に抑えない
聴衆の誰かと目を合わせて、ゆっくり・はっきりと「おはようございます」「お疲れさま
です」「本日は足元の悪い中、ようこそいらっしゃいました」などを言ってから、2秒
ほど間をおく

⇒ 聴衆の反応を見る、相手をつかむ

③アイスブレイクを入れる:聴衆の顔・表情がまだ固いと感じる場合

④聴衆がリラックスしている場合:前置き省くか、「時間の都合で前置きは飛ばします!!」
との前置きで本題に入る

⑤時間配分法:

- ・基本は1クール60分で休憩を入れる。
- ・最長でも90分(長時間は集中力落ちるので逆効果になる。
- ・1クール60分の場合は、30分でどこまで進めるかの目安を立てておく
- ・時計は、講壇上に置くか、大きなタイマーの置いて置く

⑥講義に資料・スライドを使う場合

- ・資料を使う場合は、講義している部分のページ数を明確にする
- ・スライド使用して講義するときは、スライド50%聴衆50%を向く姿勢で説明する
ポインターや指示棒を使ってスライドの部分を示す時は前を向かない時間が長くなる

⑦講義終了前にレビューとまとめを強調する

⑧締め言葉がスピーチの出来映えを決める ⇒ 印象に残る

例:「いつも元気な松本卓三です、よろしく申し上げます」

3) 「伝わる話し方」の心得・テクニック

① ひらがなを多く使って話す

A: 視覚(しかく) 悲報(ひほう) 分解(ぶんかい)

B: 目で見る 悲しい知らせ 分ける

- ⇒ 本で読むときは？ Aの方が理解が早い
 ⇒ 耳で聞くとときは？ Bの方がすぐ理解できる

「財政危機」 ⇒ 「国が借金をいっぱいして、とても返せないような状態」
 「再調査する」 ⇒ 「さらに調べ直す」

② 一本調子で話さない ⇔ 句読点をつけて話す

見た通り読んでみましょう ⇒ 単調に話す

「これまではなしかたをならったことはないのでもいまはできなくてもあたりまえですががんばってじかんをつくってれんしゅうをしなくてもにちじょうかいわをひらがなでかんがえるようにすればいいのですはなしはひらがなできこえていますだからじぶんもひらがなではなせばいいのです」

分かりやすく読んでみる ⇒ 句読点（、。）を入れて話す

これまで話し方を習ったことはないのでも今はできなくても当たり前ですががんばって時間をつくって練習をしなくても日常会話をひらかなでかんがえるおうにすればいいのです話はひらかなで聞こえていますだから自分もひらかなで話せばいいのです

③ 言葉の粒の大きさを変える

- 話が単調だと聞いている方はと眠くなる 時には
 ⇒ TPOに応じて声の音量を調整する

次を読んでみる

「ビックリしたんだよなあ！」

「ここだけの話なんだけどね」

やるぞ

やるぞ

これまで、はなしかたをならったことはないのでも、いまはできなくてもあたりまえです。がんばってじかんをつくってれんしゅうをしなくても、にちじょうかいわをひらがなでかんがえるようにすればいいのです。はなしはひらがなできこえています。ひらがなではなせばいいのです。

4) 正確に「伝える」ためには

①地図の説明のしかた = 話の伝わり方訓練

「〇〇駅から自社又は△△病院の駐車場に車でどう来るのかを説明する」を社員に説明をする練習 ⇒ 社員の方は聞きながら、道すじを地図に書いてみる

②ひらがなが多いとわかりやすくなる：カタカナ語、専門語は避けるように

「ビジネスアワーにLINEでチャットするのはルール違反です」

⇒「つまり勤務中に携帯電話などを使用する事は禁止ということです」

意味を分かりやすくするために

「つまり～〇〇ということです」 {その意味は～} をくわえて分かりやすく

分解する

山の高低 山の高い低い

詳述すると くわしく言います

分かりやすく翻訳する

建築物のライフライン ⇒ 建物の生命線である電気・水・ガス・通信網

スタッフのダイバーシティ ⇒ 多様な国籍や性格の職員

③聞き手の頭の中は真っ白な布である

・「僕は、学生のころあまり勉強ができなかつたんですよ」と言う どちら意味ですか？

・日本語がおぼつかない外国人から「コノマチノビヨウインワドコデスカ？」と聞かれた場合に、どちらの場所？

④接着剤の言葉を少なくする ⇒ 間をつくる

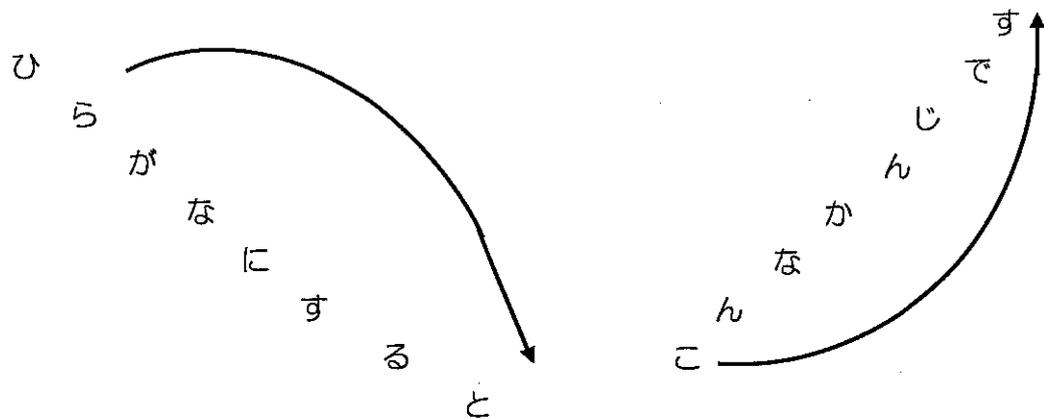
「私がなぜ話し方を学びたいと思ったのかといいますとそれは数か月前に起こったある出来事がきっかけなんですがある人に私はちゃんと言いたいことを伝えたいつもりだったのにその人は全然違うふうに受け取っていて、『もう、なんでそうなるわけ？』と私は驚いたのですが話すというのは自分ではちゃんと伝えているつもりでも相手にはまったく伝わらない事があると知ってこれはなんとかしなくちゃと思いインターネットでいろいろ調べてみたんですがよく理解できないのです。」

練習 分かりやすい文章を作って下さい。

⑤言葉の調子、大きさ、メリハリを自由に変えてみる

- ・声の高低と抑揚を変える

「ひらがなにするとこんなかんじです」



- ・声の大きさ、小ささを変える（言葉の粒を変えて話す）

「ひらがなにすると**こんな**かんじです」

「ひらがなにすると**こんな**かんじです」

- ・次の5つを見て、言葉の色・調子・感じを変えて声に出してください。

ありがとう ありがとう ありがとう ありがとう ありがとう

⑥間の取り方でビジュアルに伝える

「古池や 蛙とびこむ 水の音」 ビジュアルに感じる間の入れ方は？

5) 質疑応答の進め方

①質疑応答のポイント

・質疑は聴衆が主役の時間

・質疑応答のコントロール

・拳手で質問を受ける用意があることを表明する

・拳手が無い時は、質問者を選ぶ（講義中熱心さが見えた人、よく目を合わせた人へ
問いかけと誘いで質問を出させる）

「何か疑問や質問ありますか？」 「どうですか、何か聞きたいことありますか？」

②質疑応答をコントロールする

- ・ 質問を言い直したり、言い返したり、繰り返す（オーム返し）たりする⇒時間稼ぎ
- ・ 質問のポイントをすぐ把握する
- ・ 質問者から視線を外す
- ・ 別の人と視線を合わす
- ・ 質問の要旨を聴衆と共有する
- ・ 簡潔に回答する

③回答のやり方

- ・ あわてないこと
- ・ どう答えるのか迷った時は、沈黙の時間をつくらない
- ・ 時間稼ぎの間に、答えをひねり出す
- ・ すぐに答えが見つからない場合は、時間かけずに後で回答すると正直に言う
「この質問は、今すぐに良い回答ができませんので、後でお答えします」
「良い質問ですね！ 良い回答しないといけないので少し時間下さい ☺」
- ・ 回答を考えて時間をかけると、講師の信頼性を疑われる
- ・ 答える時は、質問者と視線を合わせて話す（80%の内容でも納得する）

添付資料

①敬語テスト

②母音の口唇図

③かおの筋肉トレーニング

敬語テスト 回答

	普段の言葉	望ましい敬語表現
1	わたし、ぼく、おれ	私(わたくし)
2	うちの会社	・当社(我社) ・弊社(書き言葉)
3	あなたの会社	・御社(〇〇様) ・貴社
4	相手の同伴者	おつれ様
5	誰ですか？(相手が名前を名乗らないとき)	どなた様でしょうか？
6	あの男の人	あちらの男性の方
7	ありません	ございません
8	すみません	申し訳ございません
9	分かりました	・畏まりました(かしこまりました) ・承知しました
10	その通りです	・おっしゃるとおりです ・さようでございます
11	いません	・おりません ・いらっしゃいません
12	もらうよ	いただきます
13	ちょっと待って	少々、お待ちくださいませ
14	今、見てきます	ただ今、見て(確認して)まいります
15	お待ちどうさま	お待たせいたしました
16	知りません	・存じ上げません ・存じません
17	すみませんが	・申し訳ありません(ございません) ・恐れ入りますが
18	言っておきます	申し伝えておきます