

インストラクター研修：講師としての心構え

平成 30 年 2 月 5 日

マネジメント 21

キーワード：「伝える」と「伝わる」の違いを知る

1、講師としての基本スキル

1) 呼吸と発声法

(1) 腹式呼吸の練習：

- ①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
- ②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
- ③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
- ④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）
- ⑤次に、「あ〜」と発声しながら 15 秒間出し続ける

(2) 腹式発声練習：

- ①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） 3 回
- ②「スッ、ハッ」を繰り返し声に出しきる 5 回
- ③慣れてきたら「おはようございます」と発声する 2 回

2) 発音、日本語の話し方の特徴

(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 ①-1 声帯図 ②かおの筋肉トレーニング 参照）

(2) 日本語は、ひらかなで聞こえていることを知る

例：こうえんにいく → 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いく、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、脳が「公園」か「講演」かを判断する。分かりやすく言葉をはさむ「公演に遊びに行く」「講演会場に行く」

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

(2) NGワードを覚える ⇒ 使わない

- ①否定的： 「ご存じないかもしれませんが・・・」
- ②あいまい： 「いいか悪いかは別にして・・・」
- ③はぐらかし： 「一応は・・・ 普通なら・・・」
- ④「え～」 「それで～」 「ですから・・・」 「それから・・・」 の乱用
- ⑤「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

- ①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
- ②受講生がある地域主体のメンバーなら方言を多く入れてしゃべる
- ③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
参考事例：小泉進次郎議員の演説のつかみ

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

- ⇒ 話し手は伝えているつもりだが、聞き手に伝わっているかを考えながら話す
- ⇒ 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

①3000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%

②71%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

③・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

- ①おしゃべりは得意けどスピーチは苦手
- ②生まれつき「口下手」だから・・・
- ③上手く話せないと「恥をかくから」
- ④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）
⇒ 「うまく話そう」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

- ①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
- ②テキストの棒読みは伝わらない
- ③100%すべて説明するべきと考えない ⇒その時100%理解できる受講生は皆無

2) 話し方のテクニック

(1)話す速度

- ① 330字/分：落ち着き感、説得力あり
- ② 500字/分：積極性大、集中力を高める（講演・スピーチ・プレゼン）
- ③ 380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しつつ、内容によって速度を変える**

(2)声の大小・高低の使い分け

- ①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
- ②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
- ③あまり低い声だと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 ⇒ **自分の声を聞き、特徴を知る**

(3)間の使い方

沈黙法

- ①話の頭に3秒間黙る
- ②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秒間黙る
- ③講義の大事なポイントでも5秒間黙る

みのもんだ法

- ①白板なら拳で叩いて、「ここなんですよ！ キモは・・・」
- ②プロジェクター画面なら、指示棒で軽く叩く
- ③演壇の上を叩く
- ④掌を叩いて大きな音をたてる

(4) ノンバーバル言語を使う

- ①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。

- ②「目は口ほどにものをいう」を活用する

メラビアンの法則： 「予約確認ミスでした、申し訳ございません」と謝罪する演習
～どの割合で伝わるか？～

- | | |
|-----------|---|
| ①言葉・話の内容 | % |
| ②話し方 | % |
| ③ボディランゲージ | % |

(5) 「伝えロケット」の活用 添付資料④参照

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：

①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。

②最初1分間をゆっくりと、低めの声で話し始める

③話題としては、最近のトピックス、自分の失敗談、誕生日調べ、ジョーク

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り、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（3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
ほど間を入れる ⇒ 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：

- ① 基本は1クール60分で休憩を入れる。
- ② 最長でも90分（それ以上は集中力が落ちるので逆効果になる）
- ③ 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
- ④ 時計は講壇上に置くか、大きなタイマーを置く

(6) 講義に資料・スライドを使う場合

- ① 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
- ② 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」か「まとめ」を入れて内容を強調しておく

(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：「年は取っても元気な松本卓三です、これからも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： 目で見ると 悲しい知らせ 分ける

⇒ 本で読むときは？ Aの方が早く理解できる

⇒ 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」

ゆるぞ

ゆるぞ

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△△病院の駐車場まで車でどう来るのか」を、聞き役に説明する練習 ⇒ 聞き役は聞きとりながら、道すじを白紙に、線地図として書く

(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 ⇒ 区切りをつける

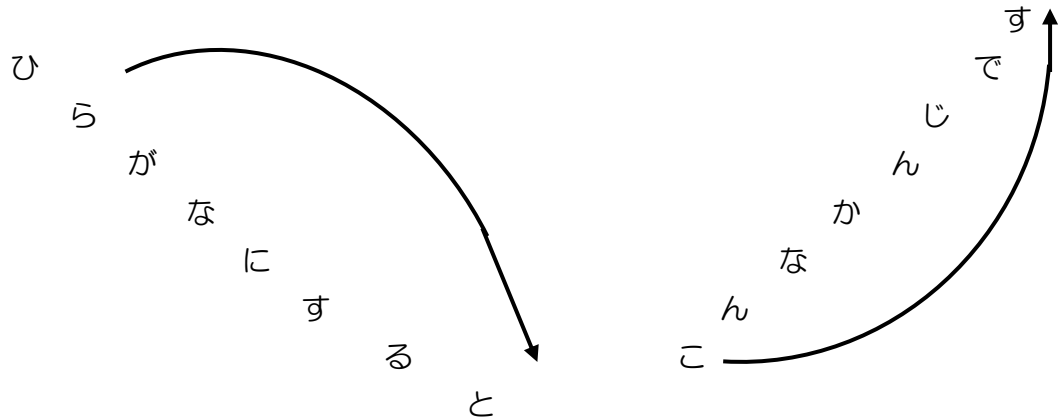
「私がなぜ話し方を学びたいと思ったのかといいますとそれは数か月前に起こったある出来事がきっかけなんですがある人に私はちゃんと言いたいことを伝えたいつもりだったのにその人は全然違うふうに受け取っていて、『もう、なんでそうなるわけ？』と私は驚いたのですが話すというのは自分ではちゃんと伝えているつもりでも相手にはまったく伝わらない事があると知ってこれはなんとかしなくちゃと思いインターネットでいろいろ調べてみたんですがよく理解できないのです。」

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

① 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」



② 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」

③ 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** 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

- ① 質疑は相手が主役の時間
- ② 流れをコントロールする
- ③ 挙手で質問を受ける用意があることを表明する
- ④ 挙手が無い時は、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

- ① 質問を言い直したり、言い返したり、繰り返し（オーム返し） たりする ⇒ 時間稼ぎ
- ② 質問のポイントをすぐ把握する
- ③ 質問者から視線を外す
- ④ 別の人と視線を合わす
- ⑤ 質問の要旨を聴衆と共有する
- ⑥ 簡潔に回答する

(3) 回答のやり方

- ① あわてないこと
- ② どう答えるのか迷った時でも、沈黙の時間をつくらない
- ③ 時間稼ぎの間に、答えをひねり出す
- ④ 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てきませんので、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 ☺」
- ⑤ 回答を考えて時間をかけていると、講師の信頼性を疑われる
- ⑥ 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）

4、レベルの高い資料の作り方

1) 文章構成法

(1) 読み手の目・心理を主体に作成する

- ① できる作家の最初のページの書き方
- ② 書き手は自分本位で書いてしまう、読み手が分かりやすいかを念頭におく

(2) ビジュアルな資料：カラフル、図表、見やすさ

- ① グラフ、図形、写真を使って効果を出す
- ② 不要な分を入れない、絵・図形で70%理解させる
- ③ 詳細は言葉で付け加える
- ④ 色使いの工夫：スッキリ、くっきり

(3) 文章表現の工夫 P8 (4) 参照

- ① 「です・ます調」と「である調」の使い分け
- ② 句読点の使い方「、」「。」
- ③ 文章の改行のやり方
- ④ 接着剤の助詞を少なくする（と・が・に・で）

⑤フォントサイズを選択、字体サイズの使い分け

事例：**ゴシック体は力強さ表現**、明朝体は洗練された和の表現

HG丸ゴシックM-PROはクリアに見えやすい

2) パワーポイント資料作成のポイント 添付資料⑤参照

(1) 1スライドの行数は： 研修時間配分、受講生人数、画面との距離による
ベストは1ページ3箇条だが、ページ数多くなるので、MAX7箇条

(2) 縦スライドと横スライドの使い分け：どちらが見やすいか
見やすいことを最優先する。縦・横スライドのミックスもあり

(3) 背景デザインの工夫

資料内容により、背景のデザイン、背景、文字の色使いを選択するが、カラフルよりも、文字がくっきり目立つことを優先する

資料⑤ PPTデザイン、カラーリング事例参照

以上

添付資料

①母音の口唇図、声帯図

②かおの筋肉トレーニング

③敬語テスト

④伝えロケット

⑤PPTデザイン、カラーリング事例（スライドのみ）