

指導者実習について

1 指導者実習のねらい

指導者実習は、研修参加者が実際に研修を指導することにより指導技術を習得することをねらいとしています。指導技術の向上を目指す上では、実習の準備の段階で、どのように指導すればよいかを考え、また、終了後は、どのようにすればよりよい指導になったかについて振り返ることが必要です。

2 指導者実習の手順

(1) 実習を担当する単元(課題)の確認

実習は全部で20あり、第2章(マナーとコミュニケーション)に2つ、第3章(面接対応)に5つ、第4章(電話対応)に6つ、第5章(クレーム対応)に3つ、第6章(よりよい接遇をめざして)に4つ、それぞれ用意されています。そのうち、ロールプレーが10(第3章3、第4章4、第5章3)、事例研究が4(第6章)です。

各研修参加者がどの単元(課題)を担当するのかについては、「指導者実習割当表」(研修主催者が指名する)に示されていますので、確認してください。

(2) 実習の指導形態の種類

実習には、次の3種類の指導形態があります。

- ① 検討課題について「質問、討議、まとめ」を行う。
- ② ロールプレーについて「状況設定の確認、プレーの実施、まとめ」を行う。
- ③ 事例研究について「解決策の討議、討議結果の発表、まとめ」を行う。

(3) 配付される資料・シート

各実習担当者には、指導者実習資料、実習で使用するシートなどが配付されます。指導者実習割当表に示されたものが配付されているか確認してください。

(4) 事前の検討

実習担当者は、「実習の検討」を行う時間の中で、担当する実習単元(課題)をどのように進めるかを検討します。

各実習は、それぞれ独立しているので他の研修参加者と相談する必要はありません。ただし、実習番号17、18、19、20だけは、「17と18」、「19と20」の組合せで、2人がペアになって同じ事例の課題を分担して行うことになります。二人の分担内容を確認してください。

なお、この実習検討の時間では、ロールプレーにおいて演技者として指名された研修参加者が、設定された役割の理解と演技の進め方を検討します。

(5) 指導者実習の実施

出番の指示を受けたら研修室の前方に出て、本来の指導者が行っていたポジションで研修を指導します。指導者実習資料に従って指導するのが原則ですが、その上で、各自の個性、持ち味を加味して実施してください。実習終了後は、本来の指導者から

指導ぶりについて講評を受けます。

3 指導者実習を行う際の注意点

- (1) 実習は、指導者実習資料に示されている実習の流れに沿って進めます。(同資料の「指導する際の留意点」も参考にしてください。)
- (2) 指導者実習資料及び使用するシートについては、自分で内容を咀嚼した上で、指導に当たってください。なお、実習時間は限られていますので、他に資料等を用意することなく、配付された資料により行ってください。
- (3) 実習は参加者による討議やロールプレーなどが中心ですので、自分の意見やシートに書かれたことを一方的に講義することは避けてください。
- (4) 実習時間については、指導者資料に示されている時間を守るのが基本です。しかし、終了予定時刻の前であっても内容的に予定したことが満たされた場合には、早く終了しても差し支えありません。また、予定時間を多少超過する程度で終了するのであれば、本来の指導者の了解を得た上で時間の超過が許される場合もあります。ただし、時間が大幅に超過するような場合には、途中でであっても実習を終了することがあります。