別添４－４

**技能訓練における指導担当者の関わり方**

　実際の職場を想定した環境設定での作業を通じ、仕事のイメージの明確化やコミュニケーションの実践を図るとともに、作業量や作業時間の目標設定、作業内容に難易度の幅をもたせること等により、「できること・できないこと」、「得意なこと・苦手なこと」について、訓練生自身の自己理解を促す。

|  |
| --- |
| **１　職場のルールが理解できていない訓練生に対して**  ***※　職場を想定した場面を設定し、ルールの教示等を行う*** |
| **【 留 意 点 】**  　○　訓練生の中には、職場のルールを理解できず、不適切な振舞いをしてしまう人もいます。明文化されていないルールを自然に受け取ることができなかったりするため、職場という設定をおき、指導担当者は上司であるということを明確にして下さい。  上司役の指導担当者は、一般的な職場のルールに照らし合わせて、訓練生の不適切な言動があった場合には、必ずその都度フィードバックして下さい。  　○　例えば、訓練開始時間は１０時ですが、職場は学校と異なり、１０時に室内に入っていればＯＫということではありません。開始時間には業務ができるよう準備を済ませておくことが求められることを、認識させて下さい。  ○ 他には、分からないことがあった際には、学校のように手を挙げて質問をしようとする訓練生がいるかもしれませんが、これは学校のスタイルであり、通常の職場ではありえません。こういった一般の職場では相応しくない行動があった場合には、なぜおかしいのか、どうしないといけないのか、ということを一つひとつ伝えるように努めて下さい。 |
| **２　訓練生が困っている場合は**  ***※　直ぐに介入せずに、失敗体験、介入、成功体験のサイク***  ***ルを意識した対応を行う*** |
| **【 留 意 点 】**  　○　上司役の指導担当者は、訓練生に対して極力介入せず、受け身的なコミュニケーションをとることを意識して下さい。  訓練生の表情や手の動きを観察していると、困っている様子や作業が進んでいない状況に気付くことがあると思いますが、この時点では訓練生に介入することは避けて下さい。  　　　様々なタイプの人がいますが、分からないときに上司に質問するといった能動的なアクションができない人もいます。そうした人にとって、質問するスキルを身につけることは社会で働いていく上で非常に重要です。質問をしないと仕事が進まないという失敗体験と、質問をすることで成果を上げられたという成功体験を重ね、質問するというスキルの獲得を促して下さい。  　○　しかしながら、訓練生の質問や相談を待っているだけでは、伝える　　　べきことをタイムリーに伝達できない懸念も生じますので、指導担当　　　者が介入すべきタイミングについては、実際の職場の場合を基準にし　　　て考えて下さい。 |

|  |
| --- |
| **３　言葉のみの説明等では理解できない、対応できない訓練性　に対して**  ***※　構造化・視覚化しながら、端的に説明する*** |
| **【 留 意 点 】**  　○　訓練生の中には、耳からの情報処理が苦手な人もいます。長々と話すことで理解を妨げてしまうことも想定されますので、できるだけ端的に必要最小限の情報を伝えるよう心がけて下さい。  　○　また、構造化したり、視角化して伝えることも大事なポイントです。　　例えば、「Ａを実施する理由は３つあります。１つめは・・・、２つめ　　は・・・」というように、全体の数を示しながら一つずつ説明したり、　　ホワイトボードで図を書きながら説明するなど、訓練生が理解しやすい　　コミュニケーション方法を採用して下さい。 |

|  |
| --- |
| **４　訓練効果がすぐに見られない訓練生に対して、**  ***※　結果のみに着目するのではなく、プロセスに注目して成***  ***長を確認する*** |
| **【 留 意 点 】**  　○　実際の仕事では、成果として結果が重要なことは言うまでもありませんが、訓練において上司役の指導担当者が、結果にばかり意識を向けることは訓練の効果を下げることにもつながります。  ○　訓練内容によっては、与えられた訓練時間内で上司を満足させるようなアウトプットを出せる人がほとんどいないという状況が発生するかもしれません。そこで、指導担当者が「できていない」という結果を訓練生に突き付けても、自信を失う、やる気を下げるというマイナスの方向へ訓練生を誘導してしまいます。  　○　この訓練の主な目的は、上司や同僚とのコミュニケーションスキルを高めることであるため、大事なことは成果ではなく、訓練を行うプロセスやふり返りの中に存在します。指導担当者は、結果についてのフィードバックは必要最小限にし、訓練生の様子を随時観察しながら、行動面に関する具体的なフィードバックをすることを意識して下さい。  結果が伴わない場合であっても、プロセスの中には優れた点や成長が見られることがよくあります。特に自己評価が低い訓練生には、プロセスにおいて、ポジティブなフィードバックを頻繁にすることが求められます。 |

|  |
| --- |
| **５　作業結果や自分の行動をふり返ることが苦手な訓練生に対**  **して**    ***※　きめ細かなフィードバックは繰り返し行う。その際は、***  ***事実を淡々と伝え、併せて改善策も提示する*** |
| **【 留 意 点 】**  　○　自己理解を促すためには、客観的なフィードバックを効果的に行うことが大事です。上司役として訓練生の質問が分かりづらいと感じたら、「質問が分かりづらいので、メモにまとめてからもう一度来て下さい」などと伝えて下さい。上手くできたことについては、「以前よりも声が大きくなって聞きやすかった」などと具体的に伝えるようにします。  ○　ネガティブなフィードバックを行う際には、感情的に叱るようなことは絶対に避けなくてはいけません。しかし、遠回しに伝えても、理解しづらい訓練生もいると考えられるため、事実をストレートに淡々と伝えることが望ましい対応方法です。  　○　また、できていないことを「できていない」と指摘するのではなく、　　必ず改善策をセットにして伝えるようにして下さい。その場合、「気を　　つける」、「意識する」といった抽象的な対策ではなく、より具体的な　　アクションを示すようにします。  例えば、指示の抜け落ちが目立つ受講生に対しては、「しっかり聞くように」ではなく、「メモを取る」、「自分の理解が正しいかを確認する」というように、訓練生がすぐに取り組めるような行動を伝えて下さい。 |

平成　　年　　月　　日（　　）

氏名

**ふりかえりシート**

|  |
| --- |
| １　コミュニケーション訓練でのロールプレイにおいて、次のポイントについてふり　かえってみましょう（既にできていると思うこと：○、一部できていること：△、　できていないこと：×）。  ●　今日のテーマ（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）  ●　ふりかえりのポイント 　　　　 ●　ロールプレイを行った感想  　・声の大きさ　　　　　　　（　　）  　・相手との距離　　　　　　（　　）  　・相手への視線　　　　　　（　　）  　・姿勢や表情　　　　　　　（　　）  　・クッション言葉の活用　　（　　）  ・その他（ 　　 ）（ ） |
| ２　他の人のロールプレイを見た感想を記載して下さい。 |
| ３　明日から、自分も実践しようと思うこと（チャレンジ目標）を記載して下さい。 |
| ４　技能訓練の感想を記載して下さい。 |
| ５　あてはまる項目を○で囲んで下さい。  【今日の内容について】  大変参考になった・参考になった・どちらでもない・あまり参考にならなかった・参考にならなかった |
| 【今日の内容のレベルについて】  かなり難しかった・やや難しかった・丁度よい・少し易しかった・易しすぎた |

※　クッション言葉

　「恐れ入ります」、「申し訳ありませんが」、「今、よろしいですか」など、用件を伝える前に添えることにより、直接的な表現を避け、丁寧で優しい印象を与える言葉。