対応とマナー

講習会における対応やマナーについて説明します。

すばらしいインストラクターとして講習会を実施するために、次のような点を心がけるとよいでしょう。

**受講者の立場になる**

インストラクターにとって最も大切なのは、「受講者の立場になって」対応することです。インストラクターにとって当たり前のことでも、受講者が理解できないのは当然のことです。自分が初心者だったときの気持ちを忘れずにいれば、自然とていねいな対応ができるはずです。

**心のこもった笑顔で**

作り笑顔ではなく心のこもった笑顔は、その場の雰囲気をなごやかにし、受講者の緊張感もやわらげることができます。受講者の中には、緊張して思うように操作ができなかったり、自分から質問ができなかったりする人もいます。そのようなときに、インストラクターの笑顔が受講者の大きな助けとなります。

**言葉づかいに気を付ける**

流行言葉やなれなれしい言葉づかいは厳禁です。インストラクターに対する信頼感が失われてしまいます。しかし、必要以上にていねいな敬語も耳障りなものです。正しい敬語を身に付けましょう。

**身だしなみに気を付ける**

受講者に不快感を与えるような派手な化粧や髪型、アクセサリのつけすぎなどには注意しましょう。身だしなみを整えると、自分自身の気持ちも引き締まるものです。

**幅広い知識を身に付ける**

あいまいな説明では、受講者に不信感を与えてしまいます。十分な自己学習で幅広い知識を身に付けましょう。受講者からの質問を想定した学習も必要です。常に講習会の内容プラスアルファのものを提供できる姿勢を心がけましょう。

**受講者の受講目的を達成させる**

受講者は、何らかの目的を持って講習会を受講します。「受講者が何を必要としているのか」を把握し、それに的確に応えていくことが、プロのインストラクターの一番の使命といえます。

**受講者のレベルに合わせる**

そのときの受講者のレベルによって、思いどおりに講習会が進行しない場合もあります。用意したカリキュラムを一方的に押し付けるのではなく、受講者の様子を見ながら臨機応変に対応しましょう。

インストラクター中心の講習会ではなく「受講者中心の講習会」を心がけましょう。

**感情を抑える**

受講者は「わからないことを学びにきている」ので、スムーズに操作ができなくて当然です。操作が遅れてしまった受講者に対してインストラクターがイライラして、講習会全体の雰囲気を悪くしないようにしましょう。

感情的にならず、常に冷静に対応するように心がけましょう。

**教室を整理する**

受講者に気持ちよく講習会を受講できるように常に整理整頓を心がけましょう。

**時間を厳守する**

受講者を待たせないように気を付けましょう。

講習会の開始時間はもちろんのこと、休憩時間を取った際にも再開の時間はきちんと守りましょう。

**私語をつつしむ**

休憩時間などのインストラクター同士の私語、受講者のうわさ話、笑い声などは受講者にとって不愉快なものです。つつしみましょう。