# 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。

## ■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。

# 受講者からの質問への対応

講習会における受講者からの質問とその対応について説明します。

講習会中に受講者から質問される内容には大きく分けて、講習会の内容に沿った質問と、個人的な質問があります。

## ■講習会の内容に沿った質問

説明の意味がわからなかったり、説明を聞き漏らしたりした場合などが考えられます。受講者の質問の意図をよく聞き取り、ほかの受講者にも理解できるように、質問内容を説明し回答します。

また、自分の知識を超える質問の場合に備えて、ヘルプ機能や参考書など自分で調べられる手段を用意しておきましょう。

## ■個人的な質問

個人的な質問の場合には、休憩時間や講習会終了後に個別に対応します。