

# 消費者問題 出前講座の 作り方

第3回



## 準備編(3)

# 話し方、服装、 立ち振る舞いで注意すること

取材協力：公益社団法人全国消費生活相談員協会

Q① 講座本番での話し方・声の出し方について、注意していることはありますか？

**A1** 相手に理解してもらうことが一番重要なので、ゆっくりと、はっきりと話すことを心がけています。

講座によって、受講者は老若男女さまざまです。どのような人々であっても講座で話す内容を理解してもらうためには、

- ①早口にならないようにゆっくり
- ②滑舌を意識してはっきり
- ③伝えたいポイントには抑揚をつけて話すようにしています。

高齢者が多い講座では、ゆっくり話すよう意識しながら、通常より高めの声で話します。若い人を対象とした講座の場合は普通の速さで話します。レジュメに合わせて、読み原稿を作る場合もありますが、それをただ読み上げてしまうことがないように、何を伝えたいのか、抑揚をつけた話し方を意識します。

一般的にも言われていますが、口角を上げて話すといったことも大切です。さらに、言葉遣いを丁寧過ぎないようにすることもポイントです。受講者に対して敬意を払いながら講座を進めていきますが、内容が伝わり、また、関心を持ってもらうためには、丁寧過ぎる言葉遣いはふさわしくありません。

Q② 発声のほかに気をつけていることはありますか？

**A2** 会場でのあいさつ、立ち振る舞いや服装について、プロとしての意識を持つようになっています。

### ●講座の前から、既に始まっている

会場に入るときはにこやかな表情で入っていくほか、講座の開始前に会場に到着している場合は、会場にみえた受講者にあいさつをするように心がけています。「今日の講師はどんな人なのだろう」と思っている受講者に、こちらから声をかけることで、この人の話を聞いてみようという気になります。当たり前のことと思いがちですが、講座の前に明るく元気にあいさつするだけで、受講者の講座に対する好感度が上がると思います。

服装の選び方も受講者の印象に影響するポイントです。受講者の関心が服装にばかり行ってしまうまいよう、華やかな格好を避けることは言うまでもありません。スーツにするか、上衣を羽織る程度にするかは、主催者との打ち合わせの時に事前に受講者の属性を伺ったなかで判断します。受講者が若い人で講師と同年代であれば控えめな服装に、高齢の受講者が多ければ明るめの服装にし、明るい雰囲気を出すようにします。

### ●受講者への声のかけ方

受講者に呼びかけをするときは、敬意をもって接するように心がけ、「皆さん」と言うようにしています。高齢の受講者に対して、例えば「お



じいちゃん]や「おばあちゃん」といった言い方は、講師は親しみを込めたつもりでも、受講者によっては失礼ととられることもあるので投げかける言葉は気をつけます。

### ●自信をもって堂々と

受講者が講師を見て、「この人の話を聞いてみたい」と思ってもらうため、自信がない中でも堂々とし、受講者の信用を損なわないように心がけています。自己紹介などの講義の冒頭において、謙遜のつもりで「初めてなので」や「慣れていないので」といったネガティブなことを伝えるのは、受講者に「慣れていないなら、慣れている講師に来てほしい」と思わせて、印象を下げることとなります。

もちろん最初は誰もが初心者です。そのため講座に慣れていないうちは、レジュメをただ読み上げるだけにならないように、初めのうちから臨場感を持たせるよう工夫することが大事です。

受講者にとって目の前にいる講師は、ベテランであろうと初心者であろうと、プロとして見られています。そして受講者は講座に出席するために時間を作っていること、講師が不安な雰囲気だと受講者も不安になることを意識して、自信を持って堂々と講師を務めましょう。

### ●講師としての立ち振る舞い方

講師席でただ話すのではなく、途中で受講者の間に入って行って、語りかけるように講義をすることもあります。そうした時に、前かがみで語りかけることがあるかもしれませんが、背筋を伸ばして姿勢をよくしたほうが、受講者の反応は良好です。また、受講者の間から講師席に戻る時には、できるだけ受講者に背中を向けないようにします。会場の大きさや距離にもよりますが、受講者と面と向かう姿勢は、好印象で受け止められます。

## Q③ リハーサルは行いますか。

**A3** 初めての場合は必須ですが、経験を重ねてもリハーサルはしています。

### ●時間配分を把握する

レジュメを作ることにについて、前回触れましたが\*1、時間配分を考えながら、そのレジュメに沿って実際に通しで話してみます。そして、自分用のレジュメに時間を記録し、どこを説明するのに時間がかかるかなどを把握し、講座の終了時間にちょうど終わるように組み立てます。タイムシートを作って、進行を管理するイメージです。「初めに」を5分、「導入」を「15分」といった風にしていきます。ここでポイントになるのが、自分用のレジュメに書き込む時間は、所要時間ではなく実際の講座開始時刻をスタートにするということです。13時開始の講座ならば、13時から「1.初めに」、13時5分から「2.導入」、13時20分から「3.事例」のように各見出しに時刻を記載しておきます。

### ●必ずリハーサルする

前段の時間を把握するためにも、初めて講師をするときにはリハーサルをしましょう。レジュメに沿っていても、つまずいてしまう箇所や、相談事例をリアルに説明すると想定よりも時間を要する箇所、時間が足りなくなった時に割愛できる箇所、といった気づきと見直しができるようになります。

また、リハーサルをする際には、完全な読み原稿を作らないこともポイントです。作ってしまうと、その原稿を読み上げるだけになってしまう可能性があります。読み原稿として、間違えることのできない部分(例えば、相談件数といったデータなど)を、しっかり用意しておくこと、講師自身の安心感、落ち着きにつながります。

\*1 [http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201905\\_11.pdf](http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201905_11.pdf)



もちろん原稿を準備しておくことで、イレギュラーな事態が起きた時に、講座の内容の順番を入れ替えるといった臨機応変な対応ができます。

リハーサルを通して、全体の時間配分を検討して、レジュメや資料を通して受講者に伝えたいことを再考し、さらにポイントを絞った原稿を準備することで、アクシデントにも対応できるようになります。回数を重ねても、消費生活に関する内容は、日々変わっていくものであり、回数と努力を重ねながら、一つ一つの準備をしっかりしておくことが、講師としての自信にもつながります。

**Q4** 講座中に受講者の関心を高めるため、また講座について来ていないと感じた時に、何か工夫をしていますか。

**A4** 講師が一方向的に話すのではなく、受講者に対して話題を投げかけるといったやり取りを通して、受講者のようすを確認しています。受講者を盛り上げることもあります。

### ●受講者に問いかける、自身の経験を語ってもらう

受講者の間に入って行って話をすることについて触れましたが、受講者に講師から直接話しかけたり、質問してみたり、場合によっては受講者自身の経験を話してもらいます。例えば受講者同士の年齢が近ければ、身近な話題としてほかの受講者も関心を持ちやすいです。ここでのポイントは、マイクは講師が持つておくこと、マイクのない会場では、講師が握り拳をマイクのように受講者に向けます。受講者によっては、自身の経験を伝えたいという思いが先行して、想定よりも長く語ってしまうことがあります。そうすると、講師の時間配分が崩れてしまうだけでなく、他の受講者の満足度にも影響しかね

ません。適度なタイミングで「では、ここまでありがとうございました」と、マイクを戻す動作で話を終えてもらうために、話してもらう時間とマイクの管理等は講師が行うようにします。

### ●「ところで」を使って、切り替える

消費者トラブルをある程度は知っている、消費者啓発にかかわっている、といった人が受講者にいることはよくあります。知っている話を聞くと、受講者の関心が下がることが講義中にあります。そのようなときには「ところで」と話題を切り替えたりすると、受講者の関心を集められます。例えば、啓発資料の案内を挟むなどして、受講者の関心を維持するようにします。国民生活センターで発行している「見守り新鮮情報」などをA3の用紙に印刷して、受講者に紹介していきます。ほかにも普段から啓発資料について情報収集しておき、講座の中で紹介することで、受講者の関心を高めることができます。情報収集は、レジュメの作成でも役に立ちます。

受講者に、相談員としての日々の苦勞を共感してもらうことも、関心を持ってもらうきっかけになります。実際に寄せられた相談を、どのように解決したのか、苦勞した部分を伝えていくことで、悪質な事業者に対して「けしからん」という共通認識を受講者に持ってもらい、みんなで消費生活を守るために頑張ろうという意識につながっていきます。そして受講者に対して、地域で講座の内容を拡散してもらうように伝えます。受講者と講師が共感することが大切です。

次回は、  
「準備するうえで困ったときのQ&A」  
を紹介します。



(取材・文：国民生活センター広報部)