

ディスカッション ガイド

本DVD（第3巻）は、視聴後にディスカッション（グループ討議）をおこなうことを目的に作りました。

本DVDには20のエピソードを収録しております。

すべてを視聴してからディスカッションをおこなっても、エピソード（chapter）ごとに視聴してディスカッションをおこなっても、どちらでもかまいません。

◆収録エピソード

- | | |
|------------|------------|
| 1 会議の準備① | 11 エレベーター③ |
| 2 スマートフォン | 12 洗面所 |
| 3 会議の準備② | 13 顧客訪問② |
| 4 会議室 | 14 出張 |
| 5 名刺交換 | 15 給湯室 |
| 6 顧客訪問① | 16 備品管理 |
| 7 打ち合わせ | 17 オフィス② |
| 8 オフィス① | 18 複合機 |
| 9 エレベーター① | 19 電話 |
| 10 エレベーター② | 20 顧客訪問③ |

◆研修の組み立て方——進行手順（一例ですので貴社の事情に合わせて作成願います）

1、オープニング（数分）

最初に、研修の趣旨や目的などを、主催者が説明します。

具体的には、次のようなことを伝えるとよいでしょう。

- ・ビジネスマナーに関する研修であること
- ・よくあるビジネスでのシーンを映像にしていること
- ・マナーは正解を覚えるものではないこと。マナー以前の心遣いが大切であること
- ・映像を見た後にディスカッションしてもらうので、気になる点を覚えておくこと
- ・ディスカッションには、楽しんで参加してほしいこと

2、DVD 視聴（約20分）

すべて視聴してからディスカッションをおこなっても、エピソードごとに視聴してディスカッションをおこなっても、どちらでもかまいません。また、一度すべて視聴してから、次にエピソードごとに区切ってディスカッションをおこなってもかまいません。

3、ディスカッション（10分～20分）

- ・近くに座っている人同士3～4人で椅子を寄せてグループをつくり、ディスカッションしてもらいます。その際、進行役（ファシリテーター）や発表者、タイムキーパー、書記などを最初に決めてから始めるとよいでしょう。★進行役以外は、必要に応じて決めます。
- ・進行役は、次のようなディスカッションのテーマを投げかけます。できるだけ全員に話してもらうようにしてください。
- ・DVDで扱ったエピソードだけで話し合うと、一般論を語るだけになってしまいます。それを避けるには、自身の体験に基づいて話してもらうことです。そうすれば、リアリティのあるディスカッションとなります。

〈良くないエピソード〉

- ①どこがおかしい点、不快に感じた点はあったか
- ②同じようなことを自分が受けたことがあるか？ 似ている事例・体験談の紹介
- ③同じようなことを自分がしてしまったことはあるか？ 似ている事例・体験談の紹介
- ④何をどう変えていけばよいか

〈良いエピソード〉

- ①良かった点はどこか
- ②同じようなことを自分が受けたことがあるか？ 似ている事例・体験談の紹介
- ③日頃自分が気をつけている、似ている事例・体験談の紹介

〈良いか悪いかよくわからないエピソード〉

- ①良いのか悪いのかわからない点
- ②同じようなことを自分が受けたことがあるか？ 似ている事例・体験談の紹介
- ③同じようなことを自分がしてしまったことはあるか？ 似ている事例・体験談の紹介

【たとえば～ディスカッション例】

DVDの中で、マスクをつけたまま挨拶した同僚に、「マスクをしたまま挨拶しないでよ」と心の中で女性社員が言います。

- ・では、どうすればよかったのでしょうか
 - ・マスクをしたまま挨拶することは、良くないのでしょうか
 - ・なぜ良くないのでしょうか
- このような問いかけの後、ディスカッションしてください。

↓

次のような意見や疑問が出されるかもしれません。

- ・風邪を移すくらいなら、マスクをしたままのほうがよい
- ・風邪を引いているなら、そもそもお客様と会うこと自体が良くない
- ・マスクをする理由は、風邪だけではないだろう
- ・マスクをしている理由を言えば、それで許されるのか
- ・挨拶のときはマスクをはずして、その後でつければ許されるのか

4、全体での分かち合い

グループで出た意見をグループごとに発表してもらいます。

どんな話で盛り上がったか、各グループの発表者に披露してもらいます。

5、クロージング（数分）

今日のまとめを主催者側が話して締めくくります。

着地点（例）

・ビジネスマナーは、気づきから生まれます。気づきがなければ心遣いは生まれません。

このDVDは気づきを促すことが目的です。

・動画を視聴して気づいた点を、他人の意見や体験を交えて整理して、自分の行動を振り返ることにより、これからの自分の行動に変化が起きます。

・1人ひとりが変われば、会社全体が変わることを、意識してもらいましょう。

・1人ひとりの心の中で“気づきという学習”が起こればよいので、必ずしも全体で結論をまとめる必要はありません。

・マナーとは、自分が恥をかかないためにあるのではなく、相手に不快な思いをさせないためにあります。このことを、最後に参加者に伝えてください。

◆ディスカッションの注意点

①進行役（ファシリテーター）と参加者が1対1で話し合うのではなく、受講者同士が話し合うようにしましょう。

②なるべく多くの参加者が発言できるようにしましょう。

③発言者の意見を尊重するようにして、批判は避けましょう。

④「何を感じ」「どうすればよいか」へ議論を誘導して、「気づき」を促すようにしましょう。

⑤自身の体験に基づいて話してもらいましょう。

◆ディスカッションが盛り上がらないとき

①議論する人数を減らす

グループでのディスカッションが盛り上がらないときは、まずは2人ペアで話してもらいます。それをグループで共有して、全体へと繋げます。

②距離を縮める

テーブルをなくして、椅子だけを寄せて話し合ってもらいます。

弊社では、ディスカッションをさらに円滑に進行できるノウハウを収録した『動画研修ファシリテーションガイド』（堀 公俊 著）を無料で提供しております。

以下、弊社ホームページよりダウンロードいただけます。

www.nikkeibook.com/dvd