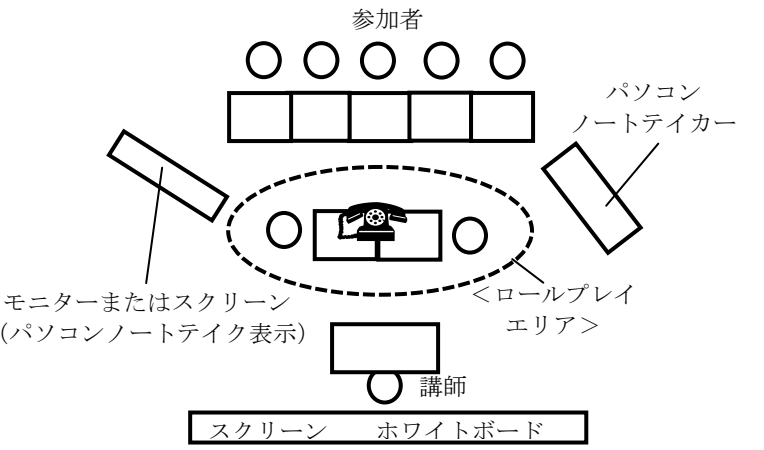


	内容	留意事項
<p>教室配置</p>		<p>パソコンノートテイクモニターは、参加者に向けて提示し、ロールプレイを行っている学生には見えない位置に配置する。</p> <p>グループディスカッションの際は、話しやすいよう机や椅子を適宜移動する。</p>
<p>情報保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・研修中は、講師が手話や文字を用いて学生と直接やりとりを行い、全員に伝わったことを確認しながら進行する。ただし、手話のわからない学生等で、文字による支援の申し出があった場合には、研修の効率性と内容の重要性を鑑みて個別にサポートする。 ・グループディスカッションの時間は、原則としてパソコンノートテイクを利用せず、手話や身振り、筆談機器等を活用して参加者同士が直接コミュニケーションをとることを重視する。 ・ロールプレイの際は、観察している学生にのみパソコンノートテイクを提示し、学生役と同僚役のやりとりの内容を確認する。実際にロールプレイを行っている学生は、パソコンノートテイク用モニターを見ずに、同僚役と直接コミュニケーションをとる。 	
<p>進行・展開</p>	<p>○自己紹介・主旨説明（3分）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講師よりロールプレイの場面設定について説明を行う。 ・聴者の同僚が電話を受け、「あなた（聴覚障害者）が担当した顧客から電話で問い合わせが入っているが、どうしますか？」と尋ねてきた。電話はまだ保留中で、顧客を待たせている状況である。このような場面で、あなたはどのように対応しますか？ 	<p>スライドでポイントを提示し説明する。</p>

	<p>○グループディスカッション (5分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学生間でどのような対応をすれば良いかを考え、アイデアを出し合う。 ・グループの中で1名、ロールプレイを行う担当者を相談して決める。 <p>○ロールプレイ (1回目) の実施 (5分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同僚役が電話を受けたところからロールプレイをはじめ、あなたが送った見積りが間違っていたこと、顧客はかなり怒っていることを伝える。 ・学生役はこれに対応して、咄嗟にどうすればよいかを考え反応する。 ・やりとりは基本的に音声を用いて行い、学生の求めに応じて筆談等を行う。この際、どのような対応をすればよいかは学生役から提案を求め、現実的な対応策が提示されるまでは、「相手を待たせてるんだから早く！」などと急かす。 ・残りの学生はこの様子を観察し、改善点を検討する。 <p>○問題点・改善方法の検討 (10分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロールプレイ終了後、学生役、同僚役からそれぞれ感想を話してもらおう。 ・観察していた学生にも気づいた点をあげてもらおう。 ・講師はこの様子を見て、ポイントを整理し、ロールプレイの成功点、不足点について解説を行う。 <p>○ロールプレイ (2回目) の実施 (5分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前回の反省点をふまえ、もう一度ロールプレイを行う。 ・学生役は同じ学生が再度チャレンジしても、別の学生に交代してもよい。 <p>○問題点・改善方法の検討 (10分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同僚役や学生役、観察した学生の感想を尋ね、先ほどの反省点に基づき、改善ができたかどうかを確認する。 ・今回のような困難場面における対応のポイントについて説明を行う。 <p>○まとめ (2分)</p>	<p>やりとりの様子はパソコンノートテイクを用いてモニターに表示し、観察している学生が内容を理解できるよう工夫する。</p> <p>研修全体に時間的な余裕があれば、パソコンノートテイクのログを見ながら、やりとりの流れを確認するとよい。</p> <p>今回のような困難場面は、学生の力では解決策が見いだせない事もあるため、可能であれば、模範的な対応例を示したい。</p>
指導教材	・スライド資料	

この資料は、日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク(PEPNet-Japan)
エンパワメント事業の活動成果です。