

## 支援員に求められる倫理と基本姿勢を支える人材育成と職場づくり

国立大学法人九州大学大学院 統合新領域学府 客員准教授 加留部 貴行

### 1. よりよい職場づくりをめざして

- ・よりよい職場づくりのポイント（テキスト 282~283 頁）
  - ①理念の共有      ②職員同士の相互理解      ③職員個々の経験の尊重
- ・「限界集落化」しつつある職場 ～対話の必要性
- ・「対話」 =  ×

### 2. 対話の基本

#### (1) 「聴く」コツと落とし穴

##### ■ペアワーク①：「最近、楽しかった(嬉しかった)こと」

##### ◎相手を安心させる傾聴のポイント

- ①向きあう    ~身体とココロを向ける
- ②繰り返す    ~復唱して確かめさせる
- ③少し待つ    ~受け入れて受けとめる

##### ◎聴きながら追っているものは何か

- ①言葉や表現    ~何を言っているか
- ②意図や真意    ~何を伝えたいのか
- ③背景や感情    ~何が言わせているのか

##### ◎それでもなぜ聴けないのか

## (2) 「話す」コツと落とし穴

### ■ペアワーク②：「1分間プレゼンテーション」

#### ◎相手に何で伝わっているのか（メラビアンの法則）

言語	…	<input type="text"/>	%	} 100%
音声	…	<input type="text"/>	%	
姿勢	…	<input type="text"/>	%	

## 3. 対話を深める

### (1) SHIENワーク

#### ■トリオワーク：「最近、困っている(悩んでいる)こと」

**【1】 質疑応答タイム（7分）**

○相談者はテーマの内容を説明します。  
○聴き手から質問をしてあげて相談者はそれに答えてください。  
※ただし、ここでは「アドバイス」や「意見」は言えません。

↓

**【2】 アドバイスタイム（5分）**

○相談者はこれらのやり取りの中から出てきた自分の想いを話します。  
○相談者の想いを受けて聴き手からアドバイスを伝え、お互いがさらに良くなるための話を続けます。

『世界を変える SHIEN 学』（館岡康雄著・フィルムアート社）より引用・改訂

### (2) 振り返り

#### 【振り返りのポイント】

- ・ 相談する側はどのような気分で話をしましたか
- ・ 聴き手は相手の話をキチンと聴いていましたか
- ・ 他の人の引き出し方はどのようなものでしたか

## 4. 対話を職場づくりと学びへつなげるために

### (1) チームをつくる、ということ

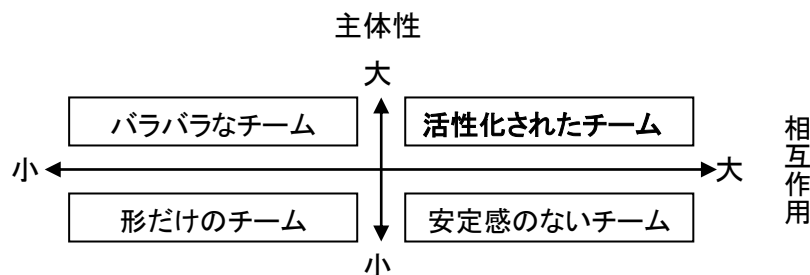
・「グループ(集団)」と「チーム(組織)」

・「チーム」の3つの要素

- ①共通の枠組み ……目的の共有
- ②協働する意欲 ……いっしょにやろうという気持ち
  - ・ひとりでやらない
  - ・ひとりでさせない
  - ・ひとりにさせない
- ③意思や行動の調整 ……コミュニケーション

・「社会関係資本」の3つの要素……信頼、互酬性の規範、ネットワーク

【図1】活性化されたチーム (出典：堀公俊・加藤彰・加留部貴行『チーム・ビルディング』)



### (2) 人を管理して「仕切る」だけではなく、人を支援して「自発性」を促す

【図2】管理と支援の本質的な違い (出典：館岡康雄氏『利他性の経済学』)

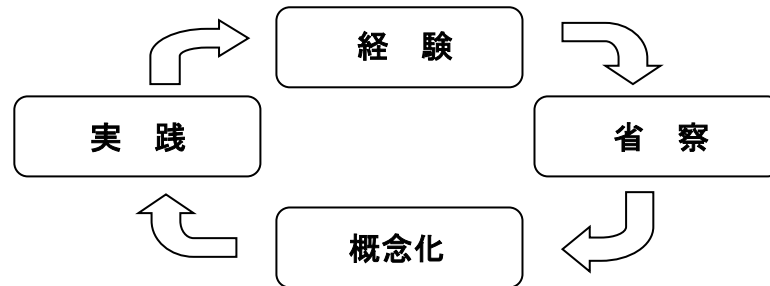
	管 理	支 援
行 為 者	自分のことを知らせて(計画) 相手を変えることによって、 自分の意図をはたす。	相手のことを知って、 自分を変えることによって、 相手の意図をはたす。
被 行 為 者	相手のことを知らされて(計画) 自分を変わらせられることによって、 相手の意図をはたさせられる。	自分のことを知って貰って、 相手に変わって貰い、 自分の意図がはたされる。

本質的な違いとは：管理は自分から出発して相手を変える行動様式  
支援は相手から出発して自分を変える行動様式

### (3) 経験から学ぶことで「大人の学び」へつなげる

- ・実践と経験で終わらせることなく振り返りを通じてさらに自身を高める
- ・蓄積した知識や情報を組み替えて再編集し、新しい意味を見出していく

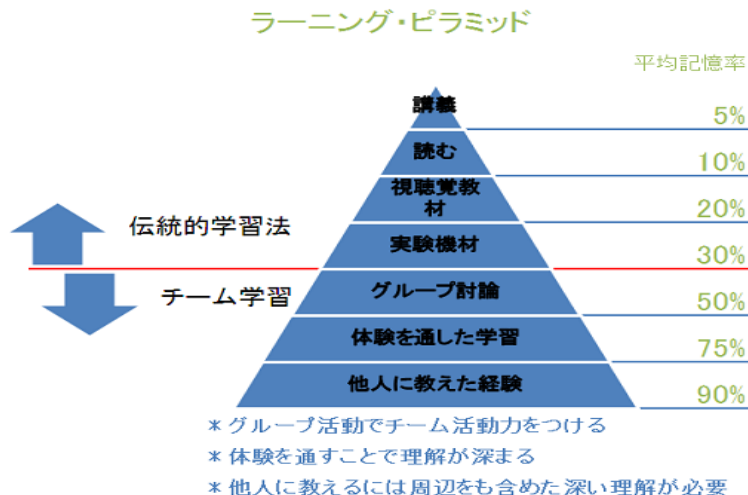
【図3】D. コルブの経験学習モデル (出典：堀公俊・加留部貴行『教育研修ファシリテーター』)



◎これまでの伝統的な学習法に限ることなく、「チーム学習」も取り入れた多様な教え方や学ぶ場のバリエーションを持つことで学びの場をイキイキさせる

→平均学習定着率(記憶率) (Average Learning Retention Rates) を高める

【図4】ラーニング・ピラミッド (出典：アメリカ国立訓練研究所(National Training Laboratories)資料)



- ・経験を伝え合うことで起こる追体験の連鎖で学びの相乗効果を狙う  
→他人への伝達を通じて育成側も同時に成長してお互いを支援し合う

### ◎研修スタイルの組み合わせでバリエーションを増やす

- ①講義先行型
- ・ 講義 → 演習 → 振り返り  
得た知識を やってみて 自分に落とし込む
  - ・ 講義 → 振り返り → 演習  
得た知識を 内省して やってみる
- ②演習先行型
- ・ 演習 → 振り返り → 講義  
やってみて 内省して 知識を得る
  - ・ 演習 → 講義 → 振り返り  
やってみて 知識を確認し 自分に落とし込む
- ③振り返り先行型
- ・ 振り返り → 講義 → 演習  
思い出して 知識を確認し やってみる
  - ・ 振り返り → 演習 → 講義  
思い出して やってみて 知識を得る