

同じ言葉で、違う仕事を思い描いていた。

2021年8月30日発表。企業との実践から得た問いを、本人の経験へつなぎます。

企業と組織行動を変えてきた実践検証から、開発した技術です。



本人は、既に
「分かっている」
「やっている」

上司が実演しても、
何を見ているかが
揃っていない。

言葉の意味を、
実物と経験から捉える。

当時の発表の二つの捉え方を、説明図に重ねています。

同じ言葉が指していた、二つの仕事。

「ニーズ把握」と「関係構築」。本人と上司が見ていた対象・目指す状態を並べます。

本人が捉えていたこと

ニーズ 把握

どれだけの数量を
いくらで
いつ買うか

上司が捉えていたこと

相手の事業目的
まず解決する問題
現在の状態

関係 構築

会ってもらえること

商品以外の事業について
相談を受けられること

見る対象と目指す状態の違いを、本人の仕事と経験から捉えます。

試した経験から、知識と助言へ。

当時の実践で着目した、本人が必要性に気づき、試行錯誤していく過程です。



人物場面は、実践で捉えた過程を読み解くための説明図です。

01 自分で、 一部分を試す

分かるところと迷うところを、
自分で経験する。

02 必要な知識や 助言を求める

問いに合わせ、必要な知識・
技術・見本を求める。

03 試行錯誤して、 できるへ

できた喜びや、
人に役立った達成感を、
次の経験へ。

最初の一步を、経験しやすい大きさに。

本人が取り組む一步について、当時の実践から整理した観点です。

01

すぐ分かる

何をするかを、
具体的に
すぐ捉えられる。

02

覚えられる

取り組む内容を、
すぐに
記憶できる。

03

試しやすい

やってみる
負担感が
小さい。

04

手応えが見える

やってみた先の
手応えを
思い描ける。

思考を試すなら、何を見るか・どう見るか・なぜ大切な。

本人が扱える一部分を選び、見るもの、試す範囲、使える時間と支援を揃えます。

近い「なんか気になる」から、短い例へ。

近い気がかりを一つ選ぶと、仕事の一場面と、関わり方の例が見られます。

選ぶ気がかり

うまく伝わって
いない気がする



選ぶと見られる関わり方の例

メールを、一緒に開く。

相手が最初に見ている
一文を、指してもらう。

自分は、どの箇所から見ていただろう。

まず例を眺め、自分の仕事にも似た場面があるか、一つ思い浮かべます。

仕事を教える実践室で、短い例を見る →

経験した会議と、新しい会議を比べる。

現在の資料にある、メーカーと流通店の会議を見比べます。

経験してきた進め方

各社の役割から考える



メーカーは何をし、
流通店は何をするか。

今回、理解したい進め方



取引先構成をよくするために、
何が必要か。

「近い」「違う」「両方必要」「まだ分からない」から一つ。

二つの仕事の具体的な違いを、図解で見る →

実践と研究を照らし、支援を具体化する。

本人が試す内容と、教える側が用意する支援を、仕事の中身に合わせて考えます。

何を試すかで、見える理解も異なる

一部分を実際にやってもらい、
分かるところと、迷うところを
一緒に見る。

機械の仕組みを説明した後、理解の自己評価が変わる研究がありました。手順の知識では同じ変化が出ず、知識の種類によって違いがあります（Rozenblit・Keil, 2002）。

一次研究：Rozenblit & Keil (2002)

問いに応じて、見本と練習を整える

教える側も、説明・実演・練習・
具体的な返し方を、
一組で身につける。

Parsonsら（2013）は、対人支援職
10人に、他の職員へ教える方法を
訓練しました。教える行動の改善と、
通常の職場での使用を確認しています。

一次研究：Parsons, Rollyson & Reid (2013)

最近の面談記録を一つ開き、次に確かめたい情報と、必要な支援を選ぶ。

資料の活用・教える準備について相談する →