

リーダーの関わりから、 メンバーの努力をチームの成果へ。

今の工夫を聴き、始めやすい一歩を支え、仕事で確かめる。



聴く

今の努力と迷いを確かめる



試す

相手に役立つ一歩を選ぶ



つなぐ

手応えを次の実践へ返す

本人なりの努力と、 リーダーの期待がすれ違う。

次に何を変えるかが共有されないと、仕事の迷いが残る。

説明のための架空の例：他部署への資料の受け渡し

メンバーの努力

必要そうな情報を
丁寧にまとめた。

リーダーの期待

相手が確認を
進められる資料に。



「もう少し分かりやすく」だけでは、
どこを変えるかが見えにくい。

資料と、相手から返った質問を一緒に見ることが出発点です。

始めやすい一歩から、 2つの関わりをつなぎ直す。

リーダーとメンバー。メンバーと仕事の相手。

1 今の工夫を聴き、伝える

「冒頭に確認点を一文」

2 メンバーが試す

相手の言葉・動きを見る。

3 手応えを共有する

結果と迷いを聴く。



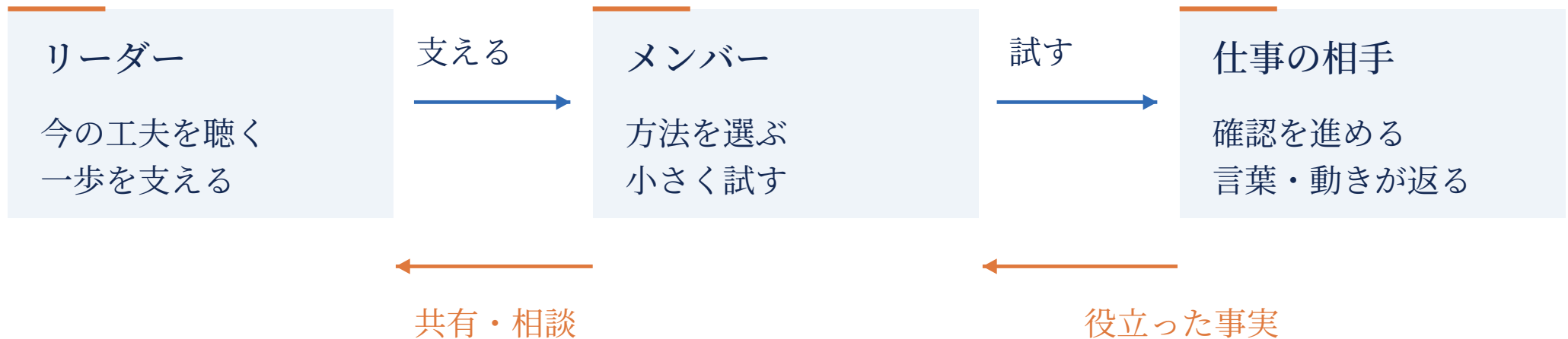
相手に役立った経験を、次の実践と共有・相談につなげていく。

人物・会話・仕事の場面は架空の例。目指す変化を示しています。

何が変わると、次の実践につながるのか。

行動の前・本人の行動・行動の後を、つなげて確かめる。

「何をすればよいか」 → 「自分にもできそう」 → 「役に立った」



リーダーが結果と迷いを受け止め、次の一步を支える。

この循環は実践で確かめる設計です。行動が続くか、共有・相談が変わるかを見ます。

伝える前に、今の工夫と迷いを聴く。

直近の一場面を、実物と本人の説明から捉え直す。

したこと

渡した資料やメールを見て、
本人の工夫を確かめる。

返ったこと

相手の質問・返答・動きを、
観察した事実として残す。

まだ分らないこと

相手の使い道や制約、
本人の迷いを聴く。

「どこを工夫しましたか。どこで迷いましたか」

「相手が何を確認する資料か、双方で分かっていたか」

時間・情報・役割・判断できる範囲も確かめ、必要な支援を選びます。

相手に役立ち、本人が始められる一歩を選ぶ。

きっかけ・行動・確かめることを具体的にする。

いつ

次に、他部署へ
確認用の資料を渡すとき。

何をする

確認してほしい点を、
資料の冒頭に一文添える。

何を見る

相手が確認を進めたか。
どんな質問が返ったか。

添える一文の例

「次回の打合せで使うため、内容に不足がないかご確認ください」

「この一文なら、今の手順に加えられそうですか」

必要な時間・道具・権限の調整は、リーダーの支援に含めます。

試した後は、行動と結果と一緒に確かめる。

相手の笑顔だけでなく、仕事はどう進んだかを見る。

本人がしたこと 冒頭に「確認してほしい点」を一文添えて渡した。

相手から返ったこと 「確認する点が分かりました」と返答があった。

まだ確かめること 別の資料でも使えるか。締切など、他の条件は変わったか。

「どこが役立ったと思いますか。迷った点も教えてください」

予想以上によい反応も、うまくいかなかった場面も、次の支援の材料になります。

自分のチームで、試す一步を決める。

一場面・一行動から。本人と相談し、結果を見る日も決める。

① 仕事の場面・相手

② 今の工夫／実際に返った反応

③ 迷い・未確認・必要な支援

④ いつ、何を試すか

⑤ 確かめる反応・仕事の進み方

⑥ リーダーの支援／結果を見る日

仕事を見直すためのメモです。分からないことは、未確認のまま残せます。

試せなかったときも、条件を見直す。

起きたことから、行動と支援を組み替える。

試す機会がなかった

いつ使えるか、仕事の場面を一緒に選び直す。

時間や情報が足りなかった

行動を小さくする。見本・道具・役割を整える。

役立ったか分からなかった

相手が必要とすることと、見る反応を確かめ直す。

一度できたが続かなかった

負担や条件の変化を聴き、使う場面を選び直す。

「どこで止まりましたか。私が整えることはありますか」

行動・連携・仕事の結果を、つなげて見る。

チームの成果に向けて、続けることと変えることを選ぶ。

行動

試す機会のうち、
具体的な一步を使えたか。

連携

結果や迷いを共有し、
次の支援を決められたか。

仕事の結果

確認の行き戻り、手直し、
期限、使いやすさはどうか。

始める前に、見る事実と、確認する日を決める。

同じ種類の仕事で比べ、業務量・相手・締切などの違いも確認します。
役立った場面と難しかった場면을、次の支援につなげます。

少数の実践から因果関係を断定せず、継続と仕事への有用性を確かめます。

研究で確かめられたことと、今回確かめること。

既存研究を参考に、対象の仕事と条件に合わせて試す。

具体的に伝え、結果を返す

Rice・Austin・Gravina（2009）

食料品店で、行動の具体化と店長の称賛を組み合わせ、接客行動が増えました。新規従業員への同水準の広がりには確認されていません。

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20190926/>

始める条件を調べる

Therrien ほか（2005）

飲食店で、入店を知らせるチャイム、店長の在席、フィードバックを組み合わせ、挨拶の実行が増えました。

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC1226176/>

相手への貢献を知る

Grant（2008） | ABAとは別の補助研究

募金担当者やライフガードの現場実験で、他者への貢献を知ることと実績等の変化を確認。結果は対象や条件で異なります。

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.108>

相手の反応から、次の実践・共有・相談へ至る循環全体は、現場で確かめる設計です。

リーダーの関わりから、 仕事の条件と支援を整える。

ABA Operations Research®センター

応用行動分析学の知見を、組織で働く成人の仕事へ。
本人が始めやすく、相手に役立ち、続けられる条件を研究します。

980社・33.8万人

リクエスト株式会社の組織行動科学®の研究基盤です。
本ガイドの方法の効果を検証した対象数ではありません。

ABAセンターの研究と支援

<https://requestgroup.jp/aba-operations-research>

知と実践 | 仕事を見直す研究ライブラリ

<https://chi-to-jissen.requestgroup.jp>

職場での活用・取材のお問い合わせ

<https://requestgroup.jp/request>