

職場での適応を促進するコミュニケーショントレーニングの実践事例

キーワード：

職場での適応促進

ロールプレイング - 基本的理解

アサーション（さわやかな自己主張）

この事例解説では、職場での適応促進をねらいとし、ロールプレイングを活用した進路指導についてまとめました。

取組の概要

1 問題意識

A高校では、毎年卒業生のほとんどが就職する。就職先での適応状況について追指導をすると、仕事上でのトラブルや人間関係での不満や悩み、不安をもちながらも誰にも相談できず、結局、早期離職に至るケースが見られた。

そこで3学年と進路指導課では、キャリア教育の一環として、職場での適応を促進し、早期離職を防止するための取組を行った。

2 取組のねらい

職場での不適応の原因や背景を知る

進路委員は、3人一組でチームを組み、職場での不適応の理由について、企業訪問し、聞き取り調査をした。

それによれば、「わからないことをなかなか質問ができない」「疑問を感じても、自己主張ができない」「トラブルへの対応ができない」といったコミュニケーションの問題での苦戦が、職場での不適応につながることもわかった。

コミュニケーションの大切さを実感させる

職場での適応を促進する方策のひとつとして、コミュニケーション問題の実際例をもとにシナリオを作成し、ロールプレイングで体験してみることとした。

ロールプレイングのシナリオ作成や実演は、進路指導担当教師の指導のもと、進路委員と有志を中心に進め、4学期の考査終了後、発表会をすることとした。

3 ロールプレイングの実際

ストーリー

都市部のスーパーに入社して店内の鮮魚担当となったA男は、ある日、「あさり」の価格が、チーフ（売り場責任者）の口頭指示と価格指示書で違っているのではないかと思った。しかし自信がなく、言い出す勇気がもてなかった。

夕方、店長が価格表示の間違いに気づき、価格を修正した。スタッフは、閉店後のミーティングで、今回の件を反省した。

シナリオ

【場面1】売り場にて

チーフ：「A男君、あさりの値段つけておいて。」

A男：「はい、わかりました。」

（価格指示書を見ながら値段をつける）

A男：「（あれ、昨日のチーフの指示と値段が違うような気がするけど…。これでいいのかな。」

間違はずはないよな…。」（作業続ける）

（夕方、店長が見回り、価格の間違いに気づく）

店長：「チーフ、あさりの値段、間違っているんじゃないか。」

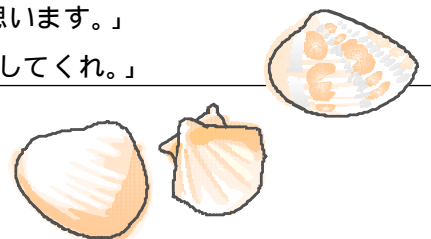
チーフ：「えっ…。（価格指示書を見る）あ、本当ですね。私の指示が間違っていました。」

店長：「A男君は、価格指示書を見て、チーフの指示と違うことに気がつかなかった？」

A男：「…」

チーフ：「店長、閉店後、鮮魚担当で反省会をもちたいと思います。」

店長：「そうしてくれ。」



【場面2】ミーティングにて

チーフ：「今回の件について、なぜ価格表示を間違えたか、なぜ発見できなかったかについてみんなで隠さず、率直に振り返ってみよう。A男君は、どうだ？」

A男：「実は、チーフの指示と価格指示書が違うんじゃないかと思ったんですが、と思って、言えませんでした。」

チーフ：「そうか。では、A男君が、同じ失敗をしないためには、どうすればいい？」

A男：「違うかな？と思ったとき、と考えればよかったと思いました。」

チーフ：「なるほど、それはいいね。では実際、私にどのように言うのか、やってみよう。」

A男：「はい、やってみます。」

シェアリング（感想や気づき出し合い）の視点

(1)場面1では、A男はどんな気持ちだったか

・勇気を持って言うことの難しさが必要を感じさせたい

(2)場面2では、自分ならア～ウにどんなせりふを入れるか

例：ア「何を聞いていたんだ！などと言われたらイヤだな」

イ「言わない後悔より言って後悔しよう」

ウ「チーフ、もし違っていたらと思うと少し恥ずかしいんですが、あさりの価格がチーフの指示と違うようで、不安になったので、確認に来ました。」

・自分の「気持ち」と「要件」を整理して話させる
・メッセージを使って言わせる

発表

3学年の全生徒の前で発表した。その後各クラスでシェアリングの視点に基づき、グループでシェアリングを行った。



実践のポイント

1 仕事を続けていくために必要な能力は

コミュニケーション能力

教育は、発達段階に応じて、必要な能力を獲得させる仕事と言えます。その点、職場での適応を促進することは、「仕事を続けていくために必要な能力」の獲得を目指していると言えます。そしてその能力を「コミュニケーション能力」に焦点化しています。具体的には「間違いに気づいたが、自信がなくて言い出しにくいときの対処方法」「自分の考えの適切な主張の仕方」をねらいにしています。

2 ロールプレイングを用いた実践は

「体験的に理解に有効

ロールプレイによって「体験」することで、そこに「気づき」が生じ、「気づき」によって「意識化」ができていくと考えられます。

生徒の日常生活を見ると、言葉による伝えだけではこの「意識化」が深まらないことがあります。そのようなとき、現実的、具体的な内容を盛り込んだロールプレイによって意識化が深まります。



3 細やかな配慮が必要である

教師もロールプレイを行って見せて、生徒の抵抗を和らげたり、ウォーミングアップを十分にいき、気持ちをほぐすなどの配慮も大切です。

4 今後の展望

この実践を発展させるために効果的なことは、生徒の実態に合わせたストーリーを考える。相手の言うことを聴く（傾聴）トレーニングやアサーショントレーニングを行うことです。