

第2章

視聴覚教材活用のポイントと注意点

第2章 視聴覚教材活用のポイントと注意点

視聴覚教材は、担当者と障害のある社員（以下「本人」という。）とが、「ともに学ぶ」こと、その体験を通じて両者が安心して話ができる関係性を構築していくことを目的とした支援ツールです。そのため、視聴するとともに、視聴中や視聴後に意見交換を行い、視聴覚教材の内容をきっかけにしてコミュニケーションを図っていくことが大切です。

視聴覚教材を活用したきっかけづくりと留意点を意識することで、より効果的な相談につながります。

1 活用のポイント



(1) 「同じ情報を共有する」という立場で向き合う

視聴覚教材の内容を担当者自らが説明すると、指導的な立ち位置になってしまう可能性もあります。そうすると、「評価をされるかもしれない」と正直な気持ちを伝えづらくなることや、相談すること自体に消極的になってしまうかもしれません。しかし、視聴覚教材と一緒に視聴することで、「ともに学ぶ」立ち位置をとることができ、担当者は「一緒に考える人」として関わっていくことができます。

「一緒に考える人」という関係性ができると、本人も「指導・指摘される」という感覚ではなくなり、緊張感が緩和され、話しやすい雰囲気を作っていくことができます。



担当者

視聴覚教材を使うことで、指導者・支援者という立場を一旦脇に置いて、相手と関わることができました。セルフワークにお互いに取り組み、話し合うことで「一緒に取り組む」という一体感が生まれたように感じます。



(2) 双方向のコミュニケーションを図る

視聴覚教材を活用した意見交換では、担当者と本人が、お互いの状況や考え方等を伝え合い、双方向のコミュニケーションを図ることが重要です。「運動」「食事」「睡眠」等誰にとっても共通する話題では、自然な会話が生まれやすくなります。

視聴後に生活リズムや食事等、視聴した内容に関連するお互いの状況や工夫していること、気をつけていること等を伝え合うことで、双方向のコミュニケーションを図るきっかけにつながります。本人のことを少しでも理解できると、「理解してもらえている」という安心感が本人のなかで生まれます。その結果、以降の相談等に進んだ際に「安心して話ができる場」となることや、安心できることによって率直な意見を伝えやすくなるといった効果が期待できます。

ただし、生活習慣に密接に関わる話題は、個人の価値観が大きく影響しているため、過度に踏み込まないようにしましょう。人によっては「こうしなければならない」とルールのように受け取ってしまう可能性もあります。

率直に話し合える関係性を作っていくためには、「全部に取り組むことはなかなか難しいよね」等、視聴覚教材に対する意見も含めて、お互いに確認していくことが大切です。

生活習慣に関する事柄だったので、話しやすかったです。



本人



担当者

「一人暮らししながら働くって大変だよね」と話していると、「そうですねですよ」と現状の困りごとを続けて話してもらえました。そこから、働く上で課題となりそうな内容を拾っていくことができました。



(3) 担当者が自己開示をして関係性を深める

担当者が自分自身の困りごと等を自己開示し、本人と共有することで本人に安心感を与え、率直な意見交換がしやすくなり、本人も自己開示しやすい雰囲気になることが期待できます。

例えば、「教材ではこのように説明しているけど、実際に取り組んでいくことを考えると難しいところもあるよね」等と担当者が投げかけていくことで、「みんな完璧にできているわけではない」「苦手なことを話しても大丈夫かもしれない」等といった安心感を本人に与えることができます。

対処方法や工夫等を担当者が自己開示する場合は、相手が実際に取り入れられそうな内容について情報提供するイメージで、無理なくやってみようと思える範囲のことを伝えることもポイントです。



担当者

自分が実際に取り入れている対処方法を伝えることで、すぐに試してもらえました。それ以来、他の助言も聞き入れてもらいやすくなった気がします。

担当者の方が「自分は～」と苦手なことも話してくださったので、自分の話がしやすかったです。



本人



(4) 否定しない

関係づくりのための意見交換やその後の相談の場では、「評価される」「批判される」と本人が感じないように接することが大切です。否定的な反応や「あなたの課題は」等といきなり課題を提示するような言葉により、その場を苦痛に感じてさせてしまい、「もう話したくない」と逆効果になりかねません。

まずは、本人の話を否定せずに受け止めることで、安心して話ができる雰囲気を作ることが大切です。うなづきや相づちを通して、「話を聴いてもらえている」「受け止めてもらえている」といった姿勢を本人に示すことができ、安心感を与えることができます。

「それは大変ですね」等、相手の感情を言葉にして返すことも、共感を示す方法の一つです。

質問する際は、「なにかありますか？」と丸投げせず、「睡眠について、気をつけていることはありますか？」等同じ視聴覚教材を視聴しているメリットを活かし、共通の話題から自然に話を展開していくことで、話しやすい雰囲気づくりにつながります。

否定されることがなかったので、少し言いづらい意見も安心して話すことができました。



本人



担当者

「視聴覚教材のように取り組むのは簡単じゃないよね」等共感的に関わることで、本人からも「どうしたらいいかな」「これだったらできるかな」と率直に話してもらえるようになりました。

2 視聴覚教材を使った関係づくりの事例

場面：「睡眠」を視聴したあとの意見交換

関係性：担当者が異動してきて1か月程度経った頃合い

視聴方法：1台のPCの前に並んで座り、一緒に視聴した

視聴後の意見交換にて…



本人

- 一緒に視聴したため、共通言語があって話しやすかったです。
- 質の良い睡眠をとるために気をつけている嗜好品等について話し合うことができました。



担当者

- 話題を選びやすかった。今回の内容に触れるなかで、自然に少しずつ「食事」等、他の話題へと移行していくことができました。
- 「伝える立場」から「一緒に受講する立場」になることで、担当者の率直な意見を言いやすくなったと思います。それを聞いた本人からの、率直な意見も引き出しやすくなりました。
- 質の良い睡眠をとるために実践していることがたくさんあると知り、本人が頑張っていることを知る機会になりました。

結果

関係が変化

雑談が自然にできる関係性になり、その後、本人から自主的に体調面についての相談をしてもらえるようになりました。

3 視聴覚教材活用の注意点



(1) 視聴覚教材を活用した相談の中止も検討する

視聴覚教材を活用した意見交換を一度行った上で、効果が感じられなかったり、本人からの訴え等が多くなっていく場合等、継続して視聴覚教材を活用することが難しいこともあります。

特に、視聴覚教材で紹介している内容を「絶対にこうしなければいけない」とルールのように捉えてしまう方の場合は、本人が苦しくなってしまいます。相談場面を苦痛に感じてしまうような材料になってしまう場合も逆効果です。

視聴覚教材の活用は、本人の様子・反応等を確認しながら検討していく必要があります。



(2) 本人が率直に話した内容に対して「指摘」や「指導」等はしない

視聴覚教材は、あくまでも「双方向のコミュニケーションを図るきっかけづくり」が目的です。

そのため、視聴後の意見交換で本人が率直に話した内容について指摘や指導等を行ってしまう（「朝食は食べないとだめ」「運動して体力をつけた方がいい」等）と、本人は「指導される」等と捉えてしまい、せっかくのインフォーマルなコミュニケーションの機会が逆効果になりかねません。指摘や指導をする必要がある場合には、日を改める等工夫することが望ましいでしょう。

双方向のコミュニケーションが図られ、「相談」に進む際の参考として、【特別寄稿】『伝えたい』を『伝わる』に変える相談技法（15～17頁）をご参照ください。

【特別寄稿】

「伝えたい」を「伝わる」に変える相談技法

職業能力開発総合大学校 能力開発院
助教 石田 百合子

1. はじめに：なぜ伝わらないのか

部下をお持ちの方にとって、部下へ指示やフィードバックをしたときに、「うまく伝わっていないな」と感じた経験は少なくないのではないのでしょうか。また部下の相談を受けていて、励ますつもりで「もっと頑張って」と伝えたのにも関わらず、部下からは「叱責」と受け止められてしまったなど、「伝えること」、そして「伝わること」の難しさは、部下がいる方にとっては悩みの種のひとつかもしれません。

組織心理学の研究によれば、人は曖昧な指示よりも具体的な行動目標を与えられた方が、パフォーマンスが高まるとされています。またフィードバックの効果に関する研究でも、指摘だけするよりも、「できている点+改善点」を組み合わせた方が行動変容につながりやすいことが示されています。こうした知見は古くから知られていますが、実際の職場ではあまり徹底されていないというのが実情ではないのでしょうか。だからこそ、現場で意識的に取り入れることに意味があります。

こうした「伝えたい」と「伝わる」のギャップを埋める工夫をすることは、日常的な部下指導や相談の場面では欠かせません。そしてこれらの工夫は、障害者の職場適応や退職者の復職支援といった、配慮が必要な場面にも有効です。

2. 伝わるための「伝え方」の基本原則

相手のポジティブな行動につながるような伝え方をするには、どんな工夫をしたらよいのでしょうか。基本となる、4つのポイントをご紹介します。

1. **具体化する**：「10時までに報告書を提出」のように行動レベルで伝える。
2. **肯定と修正のバランスをとる**：まず「できている点」を認め、次に改善点を示す。
3. **双方向性を意識する**：「どう理解しましたか？」と確認し、認知のずれを防ぐ。
4. **記憶・記録に残る工夫をする**：情報を短く区切る、メモを残すなど。これは従業員全般に有効ですが、復職直後や配慮が必要な社員には特に効果的。

コミュニケーションとは、話し手が一方的に情報を「発信」するだけでなく、受け手の「理解」があって初めて成立します。つまり、フィードバックを単なる「伝達」ではなく、「相互作用」としてとらえることがとても大切です。そしてこれらの工夫が、「相互作用」の強化につながります。

3. 多様な場面で活かせる工夫

それでは上記の4つのポイントを踏まえ、具体的にどんな場面で活用できそうかを考えてみましょう。

3-1. 日常的な部下指導の場面

よく知られているフィードバック手法として、「サンドイッチ型（できている点→改善点→期待）」や「KPT（Keep（維持していきたいこと）／Problem（改善すべきこと）／Try（改善のために挑戦すること）」があります。この順番でフィードバックすることで、部下は「自分は何を続け、何を直し、何に挑戦すればよいか」を理解しやすくなります。

例：サンドイッチ型の例 「資料は読みやすくまとまっていたね。ただ、数字の根拠を明記するとさらに良くなるよ。次回はその工夫も期待しています。」

KPT の例 「全員が意見を出せたのは良かった。しかし発言が重なったのは課題だから、次回は順番を決めてみよう。」

フィードバックをしたあとは、相手がどう理解して、どのような行動につなげようとしているかを確認することもポイントです。

3-2. 復職支援での工夫

復職直後の従業員は、特に不安を感じていることが多いので、「できている部分」を強調すると安心につながります。

例：面談で「午後は疲れる」ことを悩んでいると話す社員に「午前中は集中できていますね」と確認し、「午後は短い休憩を挟んでみましょう」と提案し、小さな成功体験を積むことで、体調も安定した。

ここで大切なのは「できないこと」ばかりを指摘せず、本人がすでに取り組んでいる点にも光を当てることです。これにより自分にできそうだという自己効力感が維持され、復職初期の不安定な時期でも前向きな行動を促すことができます。

3-3. 配慮が必要な従業員への工夫

「一度に多く伝えない」「書面で補足する」といった配慮は、障害のある従業員や復職者に限らず、新人や慣れない業務を担当する従業員にも有効です。

例：「電話対応では臨機応変に動いてください」と伝える代わりに、「①自分で判断できる内容」「②上司に確認が必要な内容」をリスト化して机に貼ることで、不安が軽減され、業務の進め方がスムーズになった。

このような工夫は特別なものではなく、誰にとってもわかりやすく安心できる働き方につながります。

4. 短期療法的アプローチを活用する

もし上記でご紹介した工夫を試してもうまくいかない場合、さらに一步踏み込んだアプローチが必要になってきます。ここでは、「短期療法的アプローチ」についてご紹介します。臨床心理学の分野では、限られた回数の面談で効果を生み出す「短期療法 (Brief Therapy)」という枠組みが発展してきました。特徴は、問題の深い原因を掘り下げるよりも、短期間で行動を変えるきっかけや糸口を見つけることに重視する点です。その中でも代表的なのが MRI アプローチ と SFA (解決志向アプローチ) です。どちらも「短期間で前に進むこと」を目指していますが、着眼点に違いがあります。

MRI アプローチ：パターンを変える発想

MRI アプローチでは、問題を深掘りするよりも「同じやり方を繰り返してもうまくいかないときは、やり方自体を変える」ことに焦点を当てます。

例えば、遅刻が改善しない社員に「もっと早く来て」と言い続けても効果がない場合、出勤直後に同僚と一緒に取り組むタスクを設定するなど「環境や仕組み」を変えることが効果的です。つまり「叱る言葉」ではなく「別の方法」で行動を促すのです。

解決志向アプローチ (SFA)：うまくいく条件を見つける

SFA では「問題の原因」より「うまくいったとき」に注目します。「仕事を最後までやりきれない」との訴えに「一部でもできた日はありましたか？」と尋ねると、「午前中は進みやすい」「先輩に相談したら進んだ」と答えが返ってきます。つまり、本人の中にある「成功条件」を引き出すことで、次の行動につなげられるのです。

障害者雇用の現場でも、ジョブコーチと担当者が「できているときはどんな状況でしたか？」と共通の質問を使うことで、強みを共有でき、チームとして一貫した支援につなげることができます。

5. まとめ：フィードバックから対話へ

「伝えたこと」と「伝わったこと」は同じではありません。フィードバックとは単なる情報伝達ではなく、相手に理解され行動につながるための「コミュニケーションのプロセス」であり、「対話の入り口」です。「どう理解しましたか？」と尋ねたり、「次はどんな工夫ができそうですか？」と問いかけたりすることで、一方通行の伝達に終わらず、上司と部下が共に考える時間になります。こうした小さなやり取りを積み重ねることで、信頼関係が深まり、部下が主体的に動ける土台が育ちます。最近では、経営層と従業員、従業員同士での対話を重視する職場も増えています。普段からの対話を大切にすることが、個人の問題解決だけでなく、職場の問題解決や職場環境の改善にもつながります。

次に部下との面談やフィードバックをするとき、あなたはどんな工夫を試してみますか。常にその問いを意識しながら実践を重ねることが、「伝えたい」を「伝わる」に変え、さらに「共に考える対話」へと発展させる第一歩となるはずです。

