

インストラクターの要件と教え方・話し方

ノンテクニカルスキル教育に求められる話し方

手順書を説明したり、物質安全教育をするテクニカルスキル教育での話し方には手順の順番や物質の物性など定量的で理論的でなければいけない。

しかし、ノンテクニカルスキル教育は心構えや意識向上に通じるヒューマン要素を教育するものなので、定量的でなく定性的で、又、理論的な答えが一つというものでなく直観的に感じてもらったりするものである。**明示的でなく暗黙裡に理解してもらうメッセージもあることを理解しなくてはならない。**

したがって、ノンテクニカルスキル教育でのインストラクターの話し方はおのずとテクニカルな事を教育する話し方と変えねばならない。このことが大事である。テクニカルな事の教育では講師が手順書を読みながら教育する話し方や物質の性質を配布した資料の行を追いながらの話し方でよいが、ノンテクニカルスキル教育においてその話し方を変えないで、教育すると受講者の腹落ちの度合いが落ちる。気づきを促進し、行動変容に結びつける話し方がノンテクニカルスキル教育のインストラクターには求められる。

したがって、テクニカルスキル教育での話し方とノンテクニカルスキル教育での話し方は違うやり方が求められる。このことを認識してインストラクターはノンテクニカルスキル教育の企画から教育用のパワーポイント画面の作成に携わることが非常に重要である。

そして、そうすることによって教育の目的である行動変容が達せられる。

4つの要件に変わった。

前回の②熱い思いは今回の①に昇格し、前回の③受講生に真剣に対応する姿勢は今回の④となる。そして重要なのが②として台頭してきた気づきが促進できる話し方である。話し方で教育の効果に影響する。③番目は効果的なプログラムが作成できる構想力で、前回の「効果的なプログラムが作成できる」文言に「構想力」を追加した。

インストラクターの過去経験や知恵を動員して創発される新たな発想でプログラムを組み立てる能力のことである。

- ① 熱い思い
- ② 気づきが促進できる話し方
- ③ 効果的なプログラムが作成できる構想力
- ④ 受講生に真剣に対応する姿勢

ノンテクニカルスキル教育は実践的で抜本的な意識改革をしているようなものである。で、意識改革の先導者のような意識が受講者の前で話す時は必要である。

ノンテクニカルスキル教育を始めるに当たって非常に大事なことは誰をそのインストラクターに任命してミッション遂行にあたってもらうかである。

ノンテクニカルスキル教育を始めるにも継続するにもインストラクターの力量とトップマネジメントのコミットメントが必要である。指名されたインストラクターをモチベートして任務に就かせることは上位者の責務であるし、その後の教育に影響する。

そしてそのミッションを帯びた人材が強い信念で進められるかどうかは、ノンテクニカルスキル教育の計画がトップダウンで指示されているかどうかである。

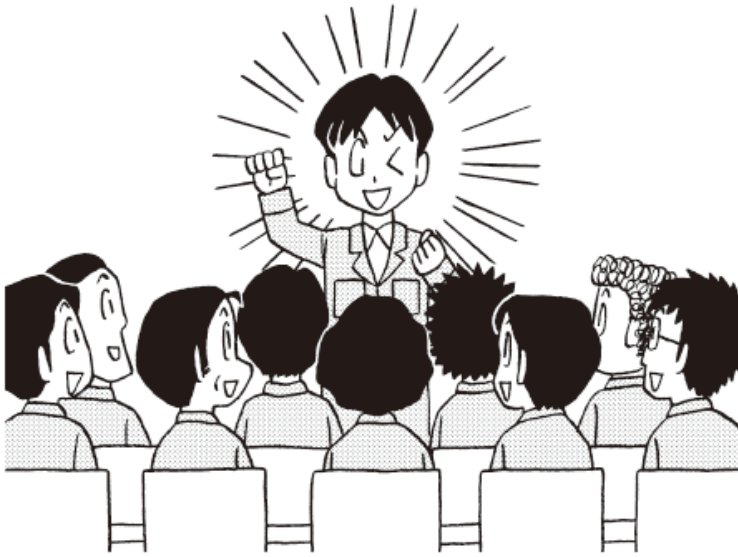
行動特性研究会やノンテクニカルスキル講座で年に1回くらい受ける質問は「ノンテクニカルスキル教育が進まないのですが、どうすればいいのでしょうか？」です。答えは「中間管理職のあなた方がノンテクニカルスキル教育の必要性を粘り強くトップマネジメントに理解してもらう努力をすることだと思います。」と答えている。

中間管理職の中には部下の育成に熱心な方もいれば、「上司は部下の育成に無関心」な方々があり、特に運転員にその行動特性を自覚してもらって深く気づいてもらう語りかけができない方もいる。

熱心でない方々がインストラクターの上司になっているとノンテクニカルスキル教育に対して懐疑的でインストラクター自身も教育をやりにくい。あるいは早期に進まなくなる可能性がある。ノンテクニカルスキル教育を始めるにも継続するにもインストラクターの力量とトップマネジメントのコミットメントが必要である。

熱い思い

インストラクターは自分の事業所の事故を減らしたいという強く熱い思いを持っていること。しかし、任命時にその思いが薄くても同僚のインストラクターの教育内容を聞いたリ、受講者の受講中の態度や振り返りシートの感想・評価から学習して、次第にその思いが磨かれて、強くなっていくことがある。任命時の意欲付けでも左右される。筆頭インストラクターは任命当初から強く熱い思いを持っている方を選ばれるのが良い。熱い思いは受講者にすぐに伝わるものである。



教育一般では言葉の内容が大事であるので聞き手の注目は 50%以上にはなるが、特にヒューマンファクターを扱うノンテクニカルスキル教育では話し手の顔の表情や声の調子、体の動きが受講者にやる気を出させるかそうでないかに影響する。受講者はインストラクターが熱意があるかどうか観察している。

流れるような話し方より緩急強弱つけて要所で 2 秒の沈黙後、低い声で重要なことを話すなど話し方にも工夫が要る。どんな教育でもそうだが。

図 8-1 はコンピューターを使用した仮想演習を進行させるインストラクターが第一ヒートを終えた後、受講者に「宝をとるため相談できましたか？うまくいった方、手を挙げて」と言った。第二ヒートを終えてインストラクターが話す講釈が受講者に「言い出す勇氣」の重要性をこの演習から学ばせたと思う。



図 8-1 仮想演習を進行させるインストラクター