

働く場でのやりとりの力を確実にすることをねらった実践例 〈受注班での取り組み〉

(1) コミュニケーションの実態

受注班は、男子4名、女子4名、計8名（1年生3名、2年生3名、3年生2名）で編成されている。1年生の3名は、1学期の始めごろ、一斉の指示で行動することが難しく、自分勝手なことをしてしまったり、何をするのかわからないため人の模倣ばかりしたりしてしまいがちであった。また、働くという意識が十分育っていないため、職業の時間も、働く場であると意識して取り組んでいない様子が見られた。また、受注班全体としては、作業中の報告や質問が、作業を円滑に進める上で必要であるということや、自分達は指示を仰ぎながらでなければ確実に仕事を進めることが難しいということが十分理解できず、報告や質問などのやりとりが未熟な生徒がほとんどであった。また、自分の仕事に対する責任感が乏しく、丁寧な作業をする必要性が自覚できていない。このような実態をふまえ、受注班の取り組みを通して、働く態度や働く場でのやりとりの力を養う必要があると考えた。

(2) ねらい

- ① 作業に必要な返事、報告や質問などを相手にわかるように伝えることができるようにさせる。
- ② 場面に応じた報告や質問の基本を知り、場に応じて使うことができるようにさせる。
- ③ 作業工程の中で自分の分担の位置付けを知らせ、責任を持って作業に取り組む姿勢を育てる。
- ④ 受注製品を扱うということで、社会との関わりを意識させる。

(3) 指導方針と手だて

- ① コミュニケーション指導内容表の「要求、あいさつ、応答、訴え、報告、質問、説明、意見、感想、人や社会との関わり」の項目を取り上げて、実態に応じて具体的に場面をとらえて繰り返し指導する。
- ② 指導者は、模範となる表現を示すように心がけ、良い例や悪い例を生徒との関わりの中から取り上げて、終わりの会の中で指導する場を設ける。
- ③ やりとりの力は個人差が大きいので、実態に応じて配慮した指導に心がける。働く場での報告などの基本的な言い方を習得できるように「できました。」「次は、何をしたらいいですか。」などのように提示するが、場面に応じて必要なことを自分で考えて表現できる場合は、生徒の表現を大切にしながらも、相手に通じる言い方に直させるなど指導する。
- ④ 社会との関わりを意識して作業させることをねらって、写真やビデオを使いながら学習し、材料の受注と製品の納品に携わる活動を意図的に取り入れて受注先の方とのやりとりの機会を設ける。また、電話での、作業量の報告や作業方法の確認などにも取り組ませる。

(4) 指導計画

おもに、下記の内容を重点として指導する。

月	技能・態度面の指導	コミュニケーション面の指導
4～5	作業の段取りを覚え、立ち作業に慣れる。	始めの会と終わりの会の持ち方を知る。 作業上のあいさつ、返事、報告、質問の言い方を知る。

6～7	ていねいに作業する。	受注製品であることを意識するために、受注先のことと、受注先の工程と、自分たちの仕事の位置付けを知る。材料や受注製品の積み降ろしのときの、会社の方へのあいさつの仕方を知る。 相手に伝わる声の大きさをやりとりをする。 相手の近くで、立ち止まってから、相手の目を見ながら質問、報告をする。
9～10	手早さを意識して、作業に取り組む。	納期の意味を知る。 進んで質問、報告をする。
11～12	自分で、早くていねいにできる方法を工夫する。	電話を使い、受注先へ、作業量の報告や材料の注文をする。会社の方が来られたときに、生徒の代表が製品についての不備はないかを聞く。そして、聞いたことを他の生徒に知らせる。
1～3	製品の良否、数を確認し、納期に間にあうように作業する。	受注製品であることを意識して、種類によって作業工程をいくつかに分け、他との関わりを持ちながら自分の工程に対して責任を持って作業をする。

(5) 指導の実際

生徒達は、一連の学習（あいさつして入室→目標のカードへの記入→はじめの会→作業→そうじ→おわりの会）を繰り返す中で、相手に伝わるような表現を意識するようになってきた。終了の報告が自主的にできるようにするために、一人ひとりの生徒が3時間連続の学習の中で、数回の終了の報告をする機会がもてるように、20枚仕上げの度に終了の報告をするように義務づけた。その結果、終了したときに、どんな言い方をすればよいか理解して、全員が自主的に報告できるようになったが、枚数を正しく数えることができず、正確な報告は、難しい生徒もいた。次の指示を仰ぐことについては、作業の手早さに応じて与える作業量調整を行って指示を仰ぐような機会がもてるように配慮した。生徒が質問する必要がなくなってしまうほど指導者が段取りをしすぎたり、次の作業についての説明をしたりしないように心がけた。その結果、できるようになってきた生徒も多いが、指導者の指示待ち傾向が強い生徒はなかなか難しい。不良品や失敗の報告については、何が不良品になるのか具体物を示してわかりやすくしたり、その場その場で指摘したりして、報告の仕方や必要性を指導した。知的な理解の低い生徒は、不良品の判別が難しく、何が不良品かわからず、報告できなかった。作業場への入室、退室のあいさつは、全員できるようになった。

ここで、報告や質問などの基本的な言い方を身に付け、作業中に場に応じて使えるようになることをねらって取り組ませたC子、また、受注製品であることを意識して、場面に応じて自主的に自分なりの表現で報告や質問ができるようになることをねらって取り組ませた事例としてE子、の2例をあげて紹介する。

① 1年C子の例

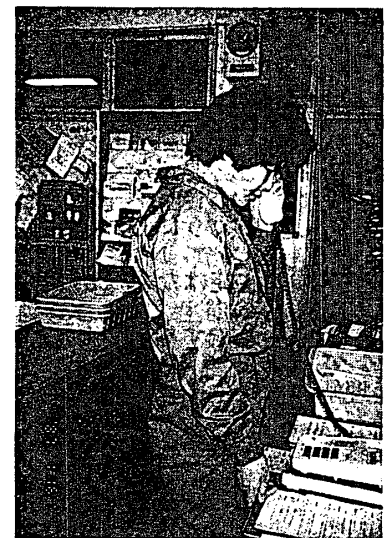
4月ごろの様子	手立 て	11月ごろの様子
<ul style="list-style-type: none"> • けじめのない言動や私語が目立っていた。また、作業に対して集中できず、手元を見ず、手早くしようという意識が薄かった。 • 作業終了の報告が場に合った、言い方でできていなかった。 • 製品という意識があまりなく、不良品の判別が難しかった。 	<ul style="list-style-type: none"> • 働く渦を作ってその中で集中して、作業に取り組めるようにし私語、けじめのない言動に対して簡潔に注意し、一定量の作業の完結を求めて集中させた。 • 模範となる言い方を指導者が行い、報告させる場を多くした。 • 作業中に出た不良品を示し、その場その場で不良品を出さないやり方を指導した。 	<ul style="list-style-type: none"> • 私語が減り、黙って作業するようになった。また、指示に対しても黙って聞けるようになった。物音や人の声に意識が移りやすく、3時間の作業にじっくり集中することはまだ難しいが、手早くいいいにしようという意識が出てきた。作業終了の報告ができ、次の指示が仰げるようになってきた。 • 不良品に対する意識が高まってきており、少しでも不審な点があったり、不良品になりそうになると、指導者に質問に来るようになった。

② 2年E子の例

4月ごろの様子	手立 て	11月ごろの様子
<ul style="list-style-type: none"> • 作業は手早くするが、材料や製品の置き方が揃っていないなくても平気であり、型抜きをした後の製品に取り残しや破れが残っていた。 • 指導者の声かけがないと、手が遅く、集中力が欠けよそ見が多かった。 • 「できました。」「次は何をしたらいいですか。」「というように、基本的な報告や質問はできていた。 	<ul style="list-style-type: none"> • 受注先のことや受注先での工程表を示して自分たちの仕事の位置付けを知らせ、ていねいに扱うことの大切さについて話した。 • 受注先へ電話を使って、作業量を報告したり、製品についての不備はないかを聞いたりさせた。 • 一定の作業量を済ませたら、自分のだけでなく他の生徒の分も点検し、くくる作業に当たさせた。 	<ul style="list-style-type: none"> • 材料や製品をていねいに扱うようになり、ぶつかって製品を倒したりしないように意識するようになり、「ぶつかりそうなので、この製品を動かしてもいいですか。」と質問してきた。 • 納期を意識して、手早く作業をするようになった。また、製品をくくる作業の前にする点検でも、不良品かどうかをよく見るようになり、不審な点について報告に来るようになった。くくりの済んだ製品について「くくったものは、入り口に置くのですか。」というふうに次の作業を考えての質問ができるようになった。

(6) 今後の考察と課題

指導者が常にコミュニケーションに関するつきたい力と作業での技能・態度に関するつきたい力を意識して指導に当たった。そのことにより、作業に対する緊張感が生まれ、指導者の声かけがあれば、納期を意識して、ていねいに手早く作業を進めるようになってきた。また、場を設定すれば、場に応じた報告や質問の基本もしだいに身につきつつある。しかし、指導者の声かけやノルマがないとできなくなる生徒もいる。また、現場実習のように、新しい環境の中での作業となると、まだまだ返事や報告、質問ができなかったり、小さな声になったり、ていねいに早くしようという意識がうすらいだりしてしまう生徒が多かった。同じような作業をただ繰り返すのではなく、



会社へ電話をするF子

く、社会で実際に働く場を常に意識させ自分の分担に責任を持たせるとともに、自分のできないことを認めながら、どのような言い方だと支援してもらえるのかを学ぶような学習の中で、コミュニケーションの力を育てていくことが今後の課題であると思う。

(山根)