

鉄道一般

車両

軌道

構造物

防災

電力

信号通信
情報

材料

環境

人間科学

浮上式鉄道

自己チェックを活用した コーチングで事故を防ぐ

安全性を向上させるための対策として、安全について教育をしたり指導をしたりすることは、重要なことです。本記事では、そもそも教育とはどのようなものか、安全についての教育はどのようなものであるかについて考えたいと思います。そして、自己チェックを使って自分の弱点に気付いてもらい、コーチング(☞参照)による面談を通して、弱点を補うための自主的な工夫を促すことで、作業者の安全意識の向上を目指した指導手法について紹介します。



井上 貴文

Takafumi Inoue

人間科学研究部
安全心理研究室
室長

[専門分野] 適性検査,
安全心理

安全性向上のための対策

鉄道の安全性向上のために、さまざまな角度から対策が行われています。人間の側面からの対策に限定しても、運転適性検査、教育訓練、作業マニュアルなどがあります。それぞれ重要な対策ですが、安全に対して低い意識の作業者が混じると、多くの対策の効果がなくなったり、薄れたりします。そういう意味では、安全意識についての教育は非常に重要だと言えます。

教育というのは効果が出るのに時間がかかったり、人によって効果の出方が異なったりするため、どのようなやり方がよいのかを明確にしにくいものです。今行っている教育が本当によいのか、他にもっとよいやり方があるのではないかと悩むこともあろうかと思えます。

残念なことです。教育に一つの正解はありません。教える人、教わる人、

☞ コーチング

比較的新しい言葉で、人材育成の技法、コミュニケーションの技術など、いろいろな捉え方がある。ここでは、相手の目標達成や成長を支援するための継続的な面談と捉える。

教える内容、教える場面などにより、適切なやり方は異なってくるでしょうし、結果が予測通りにならないことも多いからです。また、多くの人に効果的でも、少数の人に悪い効果が現われては問題です。平均だけを見ては十分でなく、最高レベルの人、最低レベルの人など、個々人の成果を考慮しなくてはなりません。

教育とは何でしょう

そもそも教育とはどのようなものでしょう。後輩や部下を日頃教えたり指導したりする人の多くは、自分が受けてきた教育しか知らず、自分なりの教育のイメージで行っているのではないのでしょうか。

筆者のイメージは、教育は教師が教科書を用いて授業を行い、生徒は授業を中心として、その内容を身につけるもの、です。内容は、社会に役立つ大人になるために必要な知識やその使い方、でしょうか。

筆者はコーチングというものに触れ、これは自分の考える教育とは根本的に違うと思いました。コーチングは、人材育成の技法、コミュニケーションの技術

表1 見方の違い(ティーチングとコーチング)

ティーチング (教える)	コーチング (支援する)
相手にはその知識やその能力がない	相手にはその知識もその能力もある
相手の向上心に期待しない	相手の向上心に期待する
相手は受身である	相手は自律している
相手は集団の中の一人	相手は個性ある一個人

表2 アプローチの違い(ティーチングとコーチング)

ティーチング (教える)	コーチング (支援する)
相手に知識を教える	相手の知識を引き出す
相手にやるべきことを教える	相手にやるべきことを考えてもらう
なぜやるべきなのかを教える	なぜやるべきなのかを考えてもらう
やらない、やれない相手を叱る	やらない、やれない理由を考えてもらう
やった、やれた相手を褒める	同左

など、いろいろな捉え方がありますが、人の成長を支援する手法としてビジネス界などで広まりつつあるものです。

ティーチングとコーチング

筆者の従来の教育イメージをコーチングとの対比でティーチングと呼び、教育する相手をどう見ているかの違いを表1にまとめました。ティーチングでは相手にその知識やその能力がなく、向上心に期待できない受身の存在で、授業や講義のように集団として扱うことがふさわしいと考えます。一方、コーチングでは相手は表に現れていないだけでその知識もその能力もあり、向上心ある自律した存在で、一人ひとりの個性にあった対応がふさわしいと考えます。

次に具体的なアプローチの違いを表2にまとめました。ティーチングでは知識ややるべきことを教え、その理由を教えます。そして叱ったり褒めたりして、教育内容がそのまま相手に移し込まれることを目指します。一方、

コーチングでは知識もやるべきこともその理由も相手に考えてもらい引き出していきます。できなくても叱ったりせず、その理由を明確にして解決を促します。褒めることはしますが、それで相手を自分の思う方向に誘導しようとはしません。

ティーチングはだめ？

このようなまとめ方をすると、コーチングは素晴らしい、ティーチングはだめ、という印象になりかねませんが、そうではありません。鉄道の安全についての教育で考えてみましょう。

新入社員に鉄道の安全のしくみ、装置やシステムの知識などを教える場合、コーチングでは、鉄道はどんなしくみで走れば安全かを考えてもらい、鉄道技術の歴史を最初から自力で発見していくのを見守ることになります。とても非効率で現実的ではありません。基礎的な知識や技能は、集団に対して同じ内容を同じやり方でティーチングする方が効率的です。

そして、ティーチングの中で、伸び悩んでいる者をフォローしたいと思ったら、コーチングが適切です。どこが分からないのか、なぜ分からないのかは、人により違います。それを引き出していくことは、コーチングが得意とすることです。

安全指導はコーチング

社員に新しい装置のことを教えたり、事故事例を説明したりする際にはティーチング、安全意識を高めることを期待するのであればコーチングが適切です。

安全意識は、人の価値観の問題です。知識や技能は職務において必要であることを疑問には思いませんが、安全と効率のバランスをどうするかは正解がなく、一人ひとり持論があります。教える側が自分の価値観を押し付けても、反発したり、うわべは従っても隠れて抵抗したりすることが起きます。反発を少なくするためには、相手に価値観を押し付けるのではなく、安全を尊重する価値観を自分の意思で持てるように支援する方がよく、それがコーチングの目指すことです。

安全指導のやり方

では、具体的にはどのようなやり方でコーチングを行えばよいのでしょうか。ここでは、運転士を対象に試行したやり方を紹介します。

まず、コーチングは、正直、簡単ではありません。プロのコーチとしての資格を得るためには努力と時間が必要です。ただ、会社の研修講師に教員免許は必須でないのと同じように、コーチングのプロ資格を必須とする必要はないでしょう。コーチング研修を受けたり、書籍などで自主的に学んだり、仲間勉強会を行ったりすることで対応できると思います。試行した会社で

自己チェック結果のご報告

日常的注意経験質問紙

この質問紙は、職業生活の中での注意の能力や傾向を調べるものです。
質問紙は大阪大学篠原教授の許可を受けて使用しています。

注意を集中する能力	注意のそれやすさ	上手に注意を割りふる能力
自分の意思や作業の特徴にしたがって、自分の注意力（集中力）を思ったように高めることができる能力。	自分の意図に反して、注意が適切な対象以外のものごとに向けられてしまう傾向。	複数の課題をうまく組み合わせたり、新しい課題が加わってもうまく注意を割りふる能力。

あなたは、注意を集中することが苦手のようです。
注意の集中ができないと問題になりやすいのはどのような作業場面でしょう？



その場面は、とくに、あなたにとって事故防止上重要な場面になるかもしれません。

あなたは、注意が逃れにくい方で、それは長所となりそうです。



しかし、油断は禁物です。もし、あなたがたびたびエラーをしていたら、知らず知らずのうちに油断をしているのかもしれない。

あなたは、要領よく作業する能力は中程度（平均的）のようです。
複数の課題をうまく組み合わせたり、経験したことのない状況に速やかに適応できたりしないと問題になりやすいのはどのような作業場面でしょう？



その場面は、とくに、あなたにとって事故防止上重要な場面になるかもしれません。

上で思いついた場面に対し、自分でどのような対策ができるかを考えてみてください。
グループ討論と面談で話し合ってください。

監修：(公財)鉄道総合技術研究所 人間科学研究部 安全心理

図2 フィードバック例

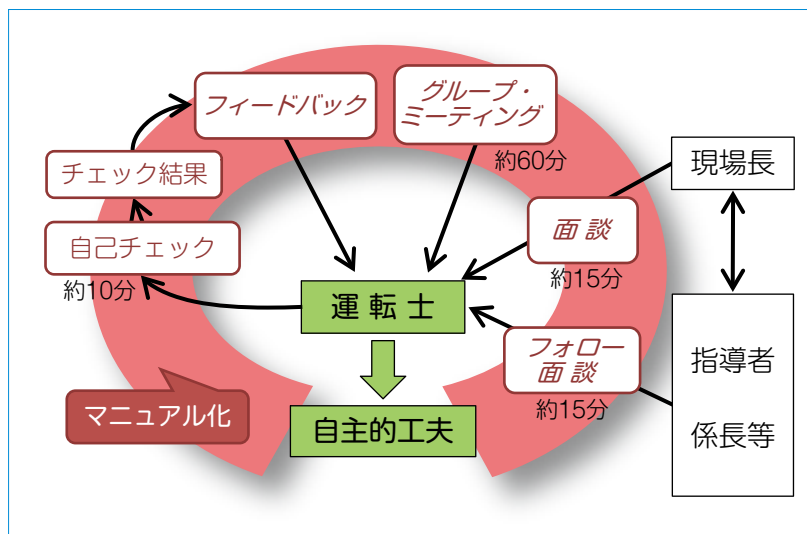


図3 自己チェックを活用したコーチングによる安全指導手法

そして、フィードバックの結果ではなく、本人が心配と思う注意の特性に関して、今後、どのような自主的工夫を行っていくかを聞き、それをどう支援していただけるかを、コーチングを用いて話し合います。

面談は1回だけでなく、繰り返し行う必要があります。

以上のように、運転士に注意の側面から安全を考えてもらい、自主的工夫を促していくことが提案する手法になります(図3)。他の職種についての対応も可能ですので、参考にしていただければ幸いです。なお本手法の試行経過については、鉄道総研報告5月号で紹介しますのでご参照ください。[RRR]

文献

- 篠原一光, 他: 日常生活における注意経験と主観的メンタルワークロードの個人差, 人間工学, 43, pp.201-211, 2007
- 井上貴文: 仕事の工夫, 人間科学ニュース, No.186, p.2, 2013