組織行動科学®の行動巡環モデル

役に立てた経験が、次の仕事を変える



相手は、実際に何を進められたか。

各社で上位5%と評価された人たちの仕事から、
経験が次の判断につながる過程をたどります。

2ページ 行動巡環の五段階
3ページ 「役に立つ」の意味
4ページ 観察と実践の蓄積
5ページ 五つの研究基盤

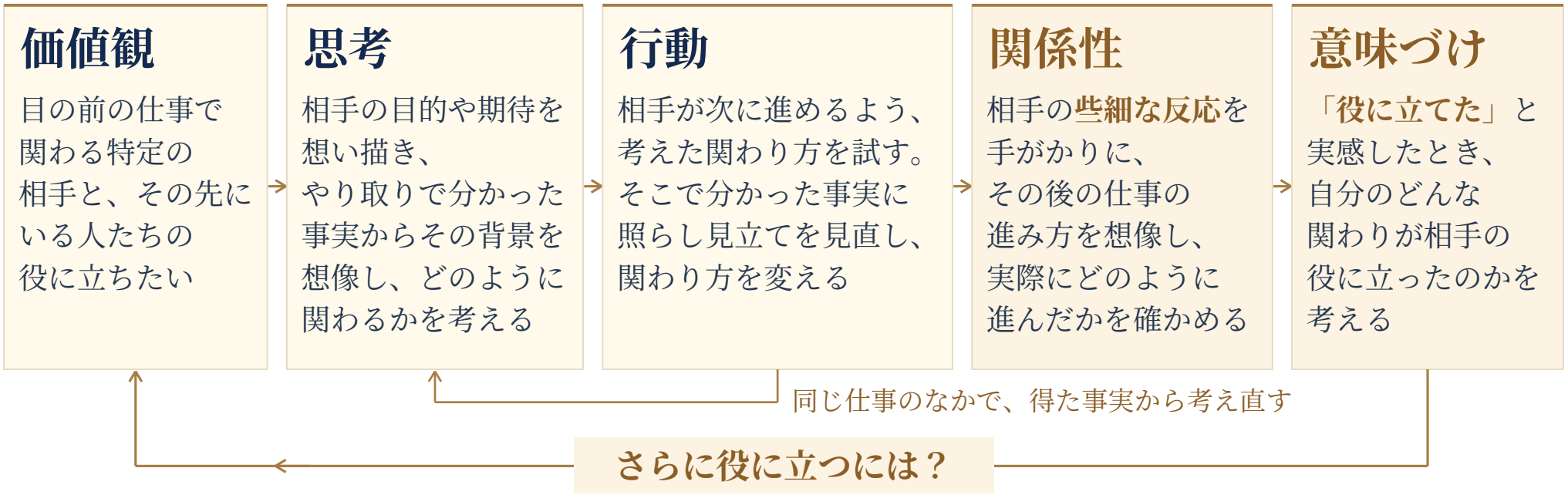
リクエスト株式会社

公式サイトで行動巡環モデルを読む
requestgroup.jp/#behavior-cycle

役に立てた経験が、次の仕事を変える

組織行動科学®の行動巡環モデル

相手が自分に何を期待しているかを考えて関わり、その後、相手の仕事が実際にどう進んだかまで確かめる。
各社で上位5%と評価された人たちの仕事に、当社が共通して見いだした進め方です。



相手の仕事が善くなり、その先にいる人たちの役にも立つ。
その結果、自分の仕事も進めやすくなり、善くなっていく。

そう実感してきたから、自分が関わったあとも、相手の仕事がどう進んだかまで気になる。
何が役に立ったかが分かると、次の仕事で確かめたいことが観えてくる。
次の関わり方をいくつか考え、その相手に合うものを自分で選べる。

「相手の役に立つ」を誤解しないために

自分の頼みを通すために、相手に無理を聞いてもらう。次に相手から頼まれると、「前に無理を聞いてもらったから、今度はこちらが引き受けなければ」と思う。こうしたやり取りが続くうちに、無理な頼みを聞くこと自体が「相手の役に立つこと」に思えてきます。無理が重なれば、お互いが任された仕事に使える時間も減っていきます。

相手は、その頼みごとを通じて何を進めようとしているのか。背景を考え、本人に確かめるには手間がかかります。相手によっては、頼まれた事情を尋ねることにも気を遣います。それでも、先に事情が分かれば、自分が担う仕事も踏まえて、どこまで、どう関わるかを選べます。その結果、お互いの手戻りが減り、次からは頼みごとの背景まで話し合えることもあります。

同じように関わっても、その後の仕事の進み方は、相手や状況によって違います。エース社員は、相手が実際に何を進められたかまで確かめます。そうした経験を重ねるからこそ、次の仕事では、どこに時間をかけて事情を聞くか、どこは短い確認で十分かを判断できます。



相手の業務の流れを手元の資料から描き、頼みごとがつながる工程を考える。

研究レビュー　相手の仕事が進むと、なぜ自分の仕事も進むのか

職場で何を観察してきたか

行動巡環モデルが生まれた背景

当社は、会議・相談・報告など、職場や現場での実際の行動を観察し、1on1や日報、実践課題の記録と照らし合わせてきました。

本人がどう関わったか、相手がどう応じ、その後の仕事がどう進んだか。さらに、本人が次の仕事で何を変えたかをたどり、五つの段階に整理しました。



上位5%の人たちの仕事をどう観察したか

研究・実務支援の蓄積

980社　延べ **33.8万人**

実践検証の期間　**基本1〜3年・最長7年**

組織の成り立ちや事業環境も踏まえ、
現場の方々と実践の記録を振り返ります。
仕事を支える工夫や滞りの背景を確かめ、
次に何を試すかを一緒に決めます。
試した結果に応じて、進め方を調整します。

7年間の実地検証の公開報告書

980社のうち中核のBtoB企業3社で、各社7年にわたり取り組みを継続しました。公開報告書では、顧客接点で働くリーダー候補、計423名との実践を扱います。

7年は、企業ごとの取り組みの継続期間です。

7年間の実地検証の報告書を読む

理論と実践をつなぐ

五つの研究基盤とモデルの関係

ここで紹介する五つは、当社が参照する研究基盤の一部です。
相手の反応を受けて次の仕事が変わる過程と、その変化が起きる条件を考える手がかりにしています。



行動科学

相手の反応が、その後の行動にどう影響するか。

経験学習

何が役立ったかを振り返り、別の仕事で試す。

成人学習

本人の経験や仕事の目的を、学ぶ機会につなぐ。

自己決定理論

相手の役に立つことに、自分で価値を見いだす。

自己効力感

必要なことを自分で確かめ、次も行動できそうだと感じる。

相手の反応は、同じ行動を続けるきっかけになります。
何が役立ったかまで確かめると、次に相手や条件が変わったとき、関わり方を考える手がかりになります。

行動巡環の考え方を読む
観察と研究の裏づけを読む
モデルの公開発表を読む