



- \* 今までなんとなく感じていたことを、身をもって体験したことで深く理解できた。
- \* 研修内容は知識としては理解していたが、体験することによって身に染みて感じることができた。
- \* わかっているつもりでも実際にやってみると出来ないなど、新たな発見があった。
- \* 今まで漠然と思っていたことが、具体的に明確に理解できた。
- \* みる・聴くということは、分析すると思っただけ以上に奥深いことがわかった。

本センターが実施する研修の特徴として、「知識よりも意識を持つこと」の重視が挙げられる。受講者に対する知識のインプットは必要最小限に抑え、講師は体験型のプログラムの中で「みる・考える・話す・聴く」という、私たちが普段当たり前のように行っている行為に意識を向けるよう促す。受講者は各プログラムの体験を普段のコミュニケーションにつなげて振り返り、「当たり前」「わかっているつもり」だと思っていたことの中に、実は「理解していない」「できない」ことが存在していたと気付く。加えて受講者は、自身のコミュニケーションにおける傾向や課題について、内省を深める。

- \* 事実と解釈について意識することができ、自分では事実に基づき「客観性」があると思っていたことが「主観的」だったことに気付くことができた。
- \* いかに普段、自分の固定観念に重きを置いてコミュニケーションをしているかに気付けた。
- \* コミュニケーションで自分が気付いていないことを改めて認識できたので、自己反省にもなったと思います。
- \* これまでのコミュニケーションの仕方を変える必要性を痛感した。(相手の言いたいことへの理解を深め、情報を共有すること)
- \* 円滑なコミュニケーションを取るために何が重要か、また自分は他の人と比べて何ができていないかを学べた。コミュニケーションのない業務はないと思うので、今回学んだことを意識しながら自業務に役立てていきたい。

コミュニケーションにおける自身の傾向と課題を明らかにした後は、課題を解決するために何が必要か、どう行動するかといった問いに基づき、日常に活かす学びを取り出した。課題は受講者によって異なるが、同じ組織で働いている一員である。受講者それぞれが抱える課題を共有しながら、その解決につながる発見について活発にディスカッションが行われた。研修には「対話型チームワーク」「対話型リーダーシップ」というテーマは設けられている。しかし、受講者が持ち帰る学びにひとつのかたちは存在しない。以下に、受講者の学びを一部紹介する。

- \* 「みる・考える・話す・聴く」4 つステップの重要性の再認識ができ、かつ、よく聴くことが相手とのコミュニケーション向上や信頼アップに非常に重要であることも再認識できた。

- \* 今後、白黒はっきりしないグレー(明確な答えのないよう)な問題に衝突した際に、自分とは異なる周囲の見方や考えを傾聴し、納得感をメンバーと共有して取り組むことが重要だと実感した。
- \* 同じもの・事象を経験しても、それに対する見方(見え方)、感じ方、考え方は人によって千差万別。当然のことであるが、改めて実感する機会となった。お互いに自身の考え、意向を主張するだけでなく、相手の感じていること、考え、思考に耳と気持ちを傾け、受入れることで、相互理解に繋がると思う。
- \* より深いコミュニケーションのためには深掘することを意識し、多面的・多角的な視点を持つこと、他者の考え方について共有するだけでなく、納得するまで話し合うことが重要だと学べた。
- \* すぐに結論を出さず、様々な解釈を受け入れ考えることにより、よりよい回答を導くことができることがわかった。
- \* お互いフラットな立場で意見交換することで、新たな発想が生まれることを体験できた。

受講者の課題として共通していたのは、チームコミュニケーション。組織を問わず、おそらくプレイングマネージャーであれば誰もが抱えている課題であろう。有機的なチームとして成果を生み出すには、目指すゴールが共有され、メンバーそれぞれが納得して行動することが必要だ。その実現のためには、結論ありきではなく、互いの考えを伝え、聴き合うコミュニケーションが不可欠だが、相応の時間を要する。いかに早く結論付けるかを重視すればその時間はコストだ。しかし、研修プログラムの中で異なる見方・考え方を交わして新たな視点を手にする体験を経た受講者は、それがコストではなく、チームの生産性向上に必要なプロセスとして捉えるようになったことがうかがえる。

- \* 研修はお風呂のようなもので、受けると数日はすっきりして学びを得たと思います。ただ、数週間もすればまた元の環境に適応してしまい、変革・改善にはつながりません。
- \* 活用できそう、ではなく、活用していかなければならないと強く感じておりますので、意識して実践していきたいと思います。

しかし、研修という OFF-JT の場で得た発見は、業務に戻れば時間とともに薄れていってしまう蛍光にある。そのため研修では、学びを業務に活かすための具体的な行動計画に落とし込む仕組みを設けている。

- \* ただ聴くだけではなく、アートを通じて実践の中で体験しながら目的を理解できる研修でした。また業務の中でどう生かすか、自分で進んで考えるようになる内容であった。
- \* 研修内で自職場に戻った時のことを他の人と考えて意見を交換し合ったことで、具体的な方向性が出たので、実践できると感じました。

- \* 研修の最後に具体的な行動目標についてまとめたため、課題をアクションに結び付けられた。
- \* 今回の研修で得た体験を、自分自身だけではなく周りの同僚達とも共有し、活発な意見交換ができる明るい部署を作りたいと思います。

どれだけ研修が意義ある場になっても、それだけでは本来の目的は達成できない。研修後、「周囲のメンバーの話に耳を傾けて円滑なコミュニケーションを図り、チームの生産性向上に貢献する」ために、課題を発見し、解決策を見出し、行動し続けることが必要だ。受講者一人ひとりがチームメンバーの意見に注意深く耳を傾け、自らが得た学びを共有し、今回の研修で起こった活発な意見交換がそれぞれの職場にも広がっていくことを願い、レポートを終えたい。