

平成 26 年度京都大学総合技術部ヒューマンスキル研修報告

1. はじめに

京都大学総合技術部では技術職員研修の一環としてヒューマンスキル研修を開催した。例年行われている技術職員研修を最新の知識や技術を紹介、吸収すること、また技術職員同士の技術・情報交流のための研修とするなら、今回のヒューマンスキル研修は外部講師を招いての講義、小グループになったのディスカッションなどを行い、日々の業務の中でいかに効率よくミッションを果たすか、また論理的思考で仕事に向かうかといった事を考え、対人関係を良好にするとともに今までになかった発想や方法を業務に取り入れ、1 ランク上の人間へと成長するための研修であると言える。このような目的で、2 回に渡りヒューマンスキル研修を行った。

2. ロジカルシンキング研修

平成 27 年 2 月 23 日(月)午前 10 時より教室系技術職員に対し、仕事を効率的に進めるための整理法や論理的伝達法を身につけ、現場での諸課題の改善につなげることを目的として附属図書館 3 階ライブラリーホールに 36 名の受講者を集めて行われ、大きく 7 つのテーマに沿って講義が進められた。

(1) ロジカルシンキング(論理的思考)とは。ではロジカルシンキングとは物事の事実に基づき筋道を立てて考え、体系的に整理すること。論理的思考には事実に対して全体を見渡す目、部分を細かく見る目、事の流れを見る目の 3 つの視点が必要であり、日常業務やプレゼン力の向上、相手を納得させる交渉力が身につく。

(2) 論理的思考をベースにした伝える力。では相手を納得させ、次の行動へと人を動かすことができること。また人に指示をする時は背景状況をはっきりさせる。期限を作る。目的を理解させる。その人の能力を見る。といったことをポイントにする。より分かり易く伝えることで相手が行動を起こしやすい。PREP 法という話法を身につけると相手を説得する時、またプレゼンなどに有効となる。

(3) 考え方の視点を変える「ロジカルワークⅠ」。では“ゼロベース思考”を取り入れる。既存の情報を取り払い、思い込みを打破し‘ゼロ’の状態から考える。また“仮説思考法”を用いて相手を動かす。仮説思考法とは情報収集や情報分析の段階においてある仮説を(結論)を出し、その仮説に基づいて検証し、結論を導き出す考え方である。

(4) 目的を明確にするための思考を変える「ロジカルワークⅡ」。では問題解決のための思考法として、どういう問題なのかを認識すること、その問題による影響や原因を分析し、解決のポイントを選定する。そして基本方針の設定、手順の展開、実行計画の立案などの解決策を立てていくことが重要である。

(5) 体系的に問題を整理することで解決策が変わる「ロジカルワークⅢ」。では分析と情報整理法を用い、問題を構造で考える。また、ロジックツリーという技術を用いて問題の原

因を掘り起こし、解決策を具体化する時に限られた時間の中で広がりや深さを追及する。ロジックツリーには原因追求型と課題解決型がある。

(6) 論理的な組み立てでプレゼンテーションを変える。では理論的に主張するプレゼンテーション(相手を説得させるための技術の一つ)力が必要であり、そのためには聞き手にわかりやすく伝えること。センテンスは簡潔に。組み立てて伝える(ホールパート話法・時系列話法・事実所感話法・PREP法などの方法がある)。また、聞き手を惹きつけ、存在感を与える態度・目線で話す。姿勢とお辞儀のポイント、効果的な視線の移し方などがある。

(7) まとめと今後。といったテーマに基づき講義は進められた。

この研修では常に6人一組の班になりその班の中で自己紹介から始まり、テキストの例題に沿って問題点の洗い出しや、必要なことを伝えるためのいくつかの話法について実際に発表し人に伝える実習を行った。座って講師の話の聞いているだけという講義ではなく、常に講師から問題を問いかけられ、意見を求められるため、自分で考え人前でわかりやすく自分の意見を述べる時間が大半を占め、非常に緊張感のある研修であったと思う。研修後のアンケートでも受講者の97%が「非常に有意義」「有意義」と回答した。

3. リーダーシップ研修

ヒューマンスキル研修第2弾として技術専門職員以上の職員を主な対象者とするリーダーシップ研修が平成27年3月5日午前10時より本部棟5階大会議室にて開催された。この研修の目的としては職務に必要な高度の専門知識及び技術等を修得させ、資質の向上と応用能力の開発を図ることとして、今回はミッションを果たすためのリーダーシップのあり方と、中間管理職として如何に行動すべきかについて理解を深め、効果的なリーダーシップを発揮するためのスキル習得を目的とし、テーマに沿って進められた。

(1) 「リーダーシップ」についての理解。ではまずリーダーシップの定義として職場の目標達成のプロセスにおいてメンバーが心から積極的に行動するように仕向ける力であるとし、リーダーシップを発揮するには、①向かうべき方向と目標を提示できる②目標に向けてチームを奮い立たせることができる③チームの目標の達成のためのサポートをするということを実践することが大事である。また、リーダーシップにはボス型と支援型があり、集団の特性、環境状況、リーダーの個性などとの相性によって高い業績を上げたり、役に立たずチームの士気を沈滞させたりしてしまう。

(2) 体験学習「組織実習」により、期待されるミッションとエンロールの在り方を学ぶ。では班になり役職を設定して実習を行った。リーダー役になった人は部下の突き上げにたじろぐ場面もあったが、ここでは業務が悪循環に陥るとコミュニケーション不足、職場で業務や問題が共有化できない、業務に高い負荷がかかってくるなどの影響が出るのでリーダーは広い視点でリーダーシップを発揮しないといけないということを学んだ。

(3) リーダーシップ促進のための自己認識と強化アプローチ。では自分を構造的に分析するという事で、自己理解の必要性を学び、「エゴグラム自己診断」により自己分析を行い、

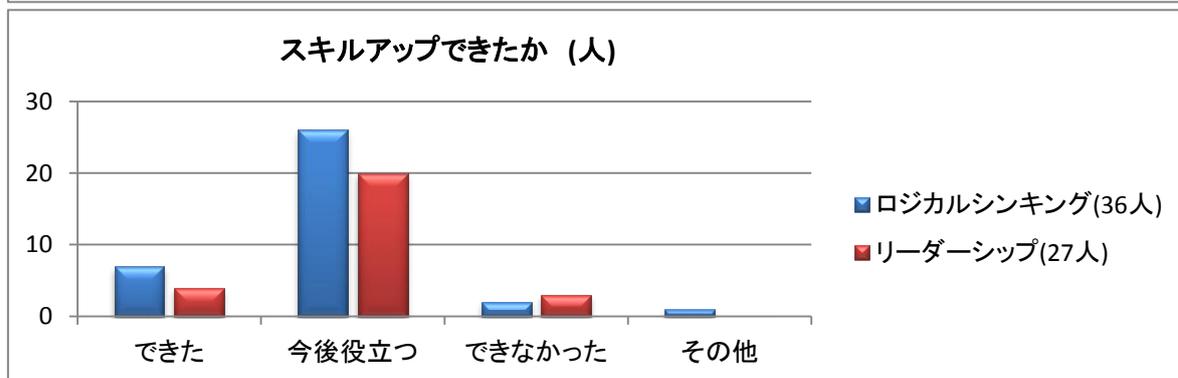
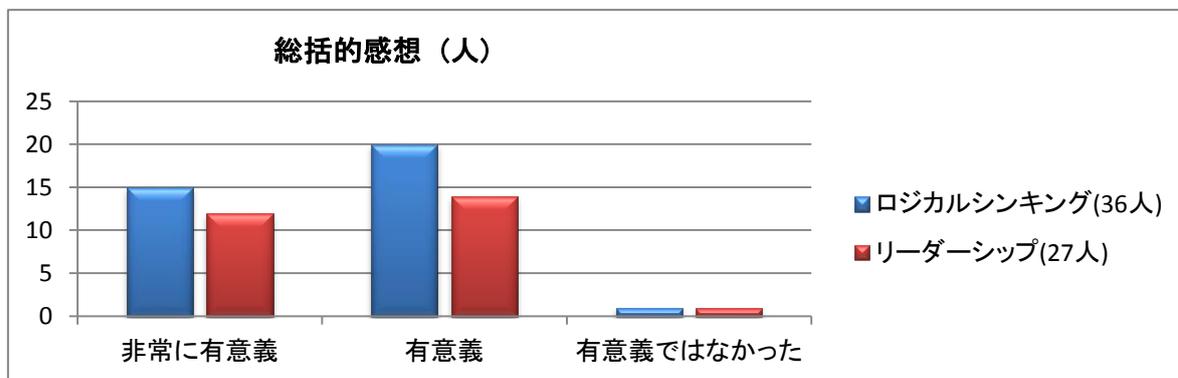
エゴグラム・パターンとして親分タイプ、社長タイプ、ナイチンゲールタイプ、バランス人間タイプ、明朗活発タイプ、ハムレットタイプなど 6 つのパターンに分類され、自分がどういうタイプの人間なのか、またはリーダーであるのかを知っておくことが重要であるとのことであった。

(4)即、現場で生かせるリーダーシップ発揮のためのスキル習得。では信頼されるリーダーのキーワードとして、信じる、認める、任せるということがある。チームメンバーと成果を出すためのスキルとして、やる気を作り出すコツとして部下をよく見る事が大事。コミュニケーションを大切にし、相手の心を開かせる環境を作る。傾聴する。質問力が大事である。部下の意見を承認し、助言する。また、効果的な指示・命令の出し方があること。相手の心に伝わる誉め方・叱り方があるということを実習で体験しながら学んだ。

(4)まとめと今後。ではコミュニケーションの大切さ、勇気と愛情を持って意見、助言をするということを教わった。

このように昼食を挟み約 6 時間の研修を終えた。今回のリーダーシップ研修でも、班になっての実習、隣席の人と 1 対 1 の実習、全員での実習と人前で発言する機会が多く、緊張感を持ち積極的に考えること、相手にうまく自分の意見を伝える事、どうすれば業務がスムーズに進行するのかということを実験に考える良い機会になったと。こちら研修後のアンケートでは受講者の 96%が‘非常に有意義’‘有意義’と回答しておりまた機会があればこのような研修を開催したいと思える研修となった。

4. アンケート結果



5. アンケート結果(感想抜粋=ロジカルシンキング)

- ・ 普段関わりのない職員同士でグループ活動をしてみて、いろいろなバックグラウンドを持つ考え方を知ることができて良かったと感じた。
- ・ 説明と実技のバランス、時間がとても適切で、聞いていてよく分かり、実践を通すことで意見交換も出来たのでとても有意義であった。
- ・ 論理的思考力と呼ばれるものは重要だと感じたので、沢山の人間が受講、もしくは論理的思考力の向上についての意識を持てるような施策が必要ではないかと感じました。
- ・ 1日で行うには少々タイトすぎるのではないかと思う。欲を言えば、あと半日程度実施していただくと、もう少し余裕を持って理解を深められたと思う。このような類の研修は、希望者だけではなく技術職員全員が受講すべきです。
- ・ ロジカルな考え方や伝え方を学ぶことができ、今後、業務上の問題を解決していく上で役立てられそうだと思う。グループでの作業や討論は、普段していない事なのでとても疲れたが、良い経験になったと思う。
- ・ これまでは「とりあえずやってみよう」ということが多かったが、ロジカルシンキング研修を受講してからは、意識して分析や情報整理、考え方の視点を変えるということを実践しています。それにより新しい発想が生まれたり、不具合や問題をあらかじめ予測したりすることができ、業務への取組姿勢が変わったと感じています。
- ・ 事実に基づいて物事を客観的にとらえることが大切であると感じた。じっくり時間をかけられるといいが、現実には瞬時の対応が必要であり、難しいと感じた。

6. アンケート結果(感想抜粋=リーダーシップ)

- ・ 技術部の組織化から勤務評価の段階までできました。これまで同僚だったものが上司部下の関係になる事もあるかと思えます。上司としてどのように振る舞えば仕事がうまく回るかを考えなければなりません。このタイミングでこの研修を受講できたことは非常に有意義でした。
- ・ 当研修は、ワークを多く取り入れて行われたため、より理解を深める事が出来た。特に、リーダー、サブリーダー、スタッフに分かれて行われた無言のカードゲームでは、組織の縮図を見ているようで大変興味深かったのと同時に、共通意識をもって組織を動かす難しさをあらためて実感した。また、上司として部下への的確な指示の出し方やアドバイスをするためのスキルを学ぶ事が出来た。
- ・ 今回の研修で良かった点として研修内容はもちろんですが、普段会うことのできない他部局の技術職員と話が出来たことだと思います。リーダーシップ研修ということで年齢層が絞られていたこともあり、どの方とも話がし易かったです。こういう研修に受講を希望する技術職員なので皆モチベーションが高かったのも良い刺激を受けました。
- ・ 性格診断がよく当たっており、面白かった。