

# 働きやすい職場をつくる振り返りのススメ(前編)



忙しい毎日を通すあまり、自分のことを知っているようで、知らないことがたくさんあります。たとえば、「あなたにとって仕事とは何ですか?」と聞かれたとき、すぐにあなたらしい答えを浮かべることができでしょうか。

「あなたにとって、仕事で大切にしていることは何ですか?」  
 「あなたのチームを表すキーワードは何ですか?」  
 「あなたにとって、働きやすい職場とは何ですか?」

このように働きやすい職場をつくるには、「どんな振り返りをチームでするか」が重要です。振り返りで行う質問は、「はい」か「いいえ」ですぐに答えられるものや人事評価されているような問いかけだけでは、職場の雰囲気改善されません。

大切なのは同じ仕事に取り組むメンバーでもそれぞれ答え(思い)が違うことを共有することです。なぜならば、スタッフが活動する職場環境には、たぐさんの可能性を秘めているためです。そのなかで一人ひとりが答えを導き出すことで「自分らしさ」を職場で表現することができ、その先にあるたぐさんの課題を解決できる「チーム力アップ」につなげることができます。

働きやすいチームづくりで大切な最初のステップは、お互いの「ちがひ」と「おなじ」を知ることからはじめます。自分を知り、チームメイトを知ること自然とチームはたくましく、成長し

続け、温かさのあるチームへ変化させてくれます。

## ■振り返りが大切な理由

振り返りの目的は「働く環境の改善」です。働く環境を改善するためには良質で具体的な「アクション」が必要であり、そんなアクションをチーム全員で導き出すことが大切です。やみくもに「良いところ」「悪いところ」を話し合うだけではなく、改善に結び付けることができはじめて、チームとしての「成長」につながります。

仕事にはさまざまなPDCAサイクルがあります。PDCAサイクルとは、Plan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Action(改善)の頭文字をつなげた言葉で、このサイクルを繰り返しながら、仕事の質を上げていこうという考え方です。仕事の質を上げるためには関わるチームメイトの考えや行動をより良くしていく必要があります。振り返りは個人でも行えますが、チームで向き合う業務が多い職場ほどチーム全員で「個人とチーム」の評価と改善を行います。

● チーム全体でメンバーの個性を受け入れ、信頼関係を築くこと

「職場の雰囲気を改善したい」といった主旨の相談を受ける際に多いのは、改善に向けた話し合いが「上司だけ」「部下だけ」など立場を分けて行ってしまうことです。これでは見据える先(会社のビジョン)が経営視点と現場視点で分かれてしまうため、根本的な改善に至りません。

現状を改善していくためには、立場に関係なく変化を認め合い続けることが求められます。人は便利なもので環境適応能力が備わっています。意識なくとも変化に対応できているものです。つまり個人が持つ環境適応能力をチーム単位で身に付けることで、新たな気づきを職場に取り入れることができ、改善する雰囲気が育っていきます。

## ■振り返りの進め方

- ① 目的を考える
- ② 思い返す
- ③ 良い点を確認する
- ④ 継続できるアクションを考える
- ⑤ 問題点を洗い出す
- ⑥ 問題の原因を検討する
- ⑦ 改善できるアクションを考える
- ⑧ 各アクションから試すことを選択する
- ⑨ 各アクションから試すことを決める
- ⑩ 振り返りを振り返る

## 振り返りの目的

- チームで取り掛かりやすい改善策をさがし、試す勇気を育むこと
- チームでこれまでの行動を思い返し、新たな気づきを育むこと
- チームでやってみてうまくいった行動を定着に結びつけること

