

働きやすい職場をつくる振り返りのススメ(前編)



忙しい毎日をごすあま、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、たく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、その先にあるたく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。

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

- 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

■振り返りのメリット

個人のメリット	企業のメリット	チームのメリット
<ul style="list-style-type: none"> ・自身の理解が深まることで、客観的に自分を見ることができるようになる ・自身の感情や行動をコントロールできる意識が高まるため、社会人として自律性が高まる ・物事の考え方や仕事への意識、モチベーション向上、チーム内の関わり方などに変化が見られ、成長につながる 	<ul style="list-style-type: none"> ・社員一人ひとりの自律性が高まることで、各自が主体的に業務改善に取り組める ・企業力が底上げされることで、組織としての生産性が向上する ・客観的に物事を見る力が身につくため、チーム全体を冷静に見ることのできるリーダー人材の育成に役立つ 	<ul style="list-style-type: none"> ・事実と感情を切り分けて話し合うことで、感情的に責めなくなる ・問題や課題をひとりで抱え込まなくなるので安心感が生まれる ・自然にチームの行動ルールが共有されることで自分の役割が明確になる ・自信が生まれることで、ミスを恐れないチャレンジする空気が生まれる ・働きやすいと感じる環境ができ、離職防止につながる

■振り返りの「コツ」

○感情と切り分けて振り返る

振り返りではありのままの事実を客観的にとらえることが重要です。つまり、「自分の感情」と「起こったこと」を切り分けて考えるということです。意見が合わず感情的になってしまった出来事、つい誰かのせいにしてしまいたくなる出来事も淡々と事実をベースに振り返ることができます。

○未来志向で振り返る

振り返りの目的は個人とチームの成長です。起こってしまったことを「反省」するのではなく、自分に矢印を向けながら今後どのような行動をすべきかと「内省／リフレクション」をすることで、未来を見据えた考えが生まれます。人はだれしも、感情のコントロールがうまくいかないこともあります。冷静さに欠ける行動をしてしまうときもあります。そんな時こそ「もつと意識していくにはどうすればいいか」をチームで見つめ直すと職場の安心感も高まります。

○メンバーに対する敬意を忘れない

チームで取り組む仕事こそ、原因の追究で感情的になりやすいです。これは役割が違うことにより、異なる尺度で仕事をしているからこそ起こってしまうのです。役割が違えば、期待値が異なるのも当然です。しかし、チームとして、企業として目指すゴールは同じではないでしょうか。困惑や不安を熱い気持ちの表れと受け入れて他者への敬意を忘れないことが大切です。

■まとめ

現代では、企業と個人の関係性が変わってきています。これまでのように従属的な関係ではなく、対等な関係性を育むことで組織活動が飛躍していきます。経営者やリーダーはスタッフに対し、「働く価値」や「働きやすい環境」を整えていかなければいけませんし、スタッフは自身のモチベーションを高めて価値を提供していく必要があります。

経営者や人事、スタッフなどの立場に関わらず、それぞれが働く目的とスキルに合った適材適所を見定め、各自の人生と職場をよりよい方向に導いていくために、振り返りをきっかけに働きやすい職場づくりをしていきませんか。

次号では「振り返りの進め方」についてお伝えさせていただきます。

プロフィール

きたむら まさき
北村 正貴氏

北村ファシリテーション事務所代表。ファシリテーター。初級地域公共政策士。1985年生まれ。ベンチャー企業入社後、糸満市地域おこし協力隊を経て2017年に独立。「寛容で温かさのある社会をつくる」をミッションとし、組織運営に大切な「対話の方法」を教える研修・ワークショップを行う。また、まちづくり分野において企画立案や組織づくりなどコミュニティマネジメントを行う。民間企業、行政機関、非営利組織など延べ300以上の組織やチームの支援実績を持つ。「働くことを楽しめるチーム・組織づくり」を広めることを目指し、活動中。

