

働きやすい職場をつくる振り返りのススメ(後編)



職場の「成長」を実感できるのは業績だけではありません。ですが多くの場合、業績に直接結びついていない間接的な出来事は、孤立したものと捉えてしまう傾向にあります。そもそも、目に見えていない草の根の取り組みが積み重なることで、業績につながるのではないのでしょうか。

忙しい日々でも時間をかけて「振り返り」を行うことで、自らやチームの成長を実感することができます。後編は、チームや個人でできる振り返りの具体的な進め方をお伝えします。(前編「働きやすい職場環境をつくる振り返りのススメ」は社会保険おきなわ2022年3月号に掲載しています)

振り返りフレームワーク「KPT」

KPTとは「Keep」「Problem」「Try」の頭文字をとった日本生まれの振り返りの手法です。過去の結果や事実から学びを得て、今後の行動につなげるための3つの観点をテーマとしたフレームワークです。「ケプト」や「ケーピーティー」と呼ばれています。KとPで良い点と改善点の両面をチームで共有できるのが「KPT」の特徴です。

KPTで活用できる振り返りのテーマは幅広いため、今回は「チームの残業時間が長い」が問題にあがったとき」を具体例として、各観点のポイントとともに紹介します。実際に行う際はホワイトボードとふせんを使うことで参加者全員で見られるため視認性があがりやすくなります。

KPTの進め方

①目的/テーマを考える

職場で振り返りを行うにあたり、何のための振り返りかテーマや目的を決めましょう。どの職場でも共通する振り返りの目的は、未来を変えていく「次への準備」です。過去の出来事を未来に活かすための「手段」と捉え、「気づき」や「学び」を得ることが最大の目的です。会社で設定している中期目標や細分化した短期目標があると決めやすいです。大切なのは設定したテーマに対して全員が同意を取れること、意見を出せることが重要です。

②思い返す

一連の振り返り活動のなかで時間を要するパートです。月例で行う振り返りであれば、前月の日

報や議事録を、プロジェクト単位で行う振り返りであれば報告書や日々の記録を活用しましょう。人の記憶力には限界があるうえ、最近の情報に影響されることを防ぐためにも「何が起ったか」を事実ベースで共有することで、このあとのパートにおいて参加者から発言を促進できます。

③良い点を確認する【Keep】

テーマに対して直接的な行動だけではなく、普段、目につきにくい間接的なことも含めて意見を出します。1枚のふせんに1つの事柄を書きましょう。些細なことほど拾い上げることで、業務に関して網羅的に俯瞰できます。Keepの意見出しはメンバーの自信に結びつくため、定着させると職場の雰囲気さらに良くなります。

④問題点を洗い出す/原因を検討【Problem】

すでに発生している問題だけでなく、感じている問題はもちろんのこと、今後、問題になりそうな事柄も挙げます。こちらも1枚のふせんに1つの事柄を書きましょう。自分のことだけでなく、チーム全体や他のメンバーの問題も挙げます。大切なのは「問題対チーム」の視点です。この視点を共有することで連帯感や安心感が増します。

