

SWEST18

**a4c**



**Face to Face**

*The impression finds your heart!*

## 技術者はまず『人間』だってことを 忘れちゃいけないか?!

～人間関係づくりが仕事の成果向上のカギを握ってる～



Face to Face

百野 あけみ

組織開発コンサルタント・ファシリテーター

Akemi.hyakuno@face2-face.net

# 概要

このセッションでは参加者はいくつかのグループに分かれてワークを行います。今、この場でリアルに起っていることへのふり返りとフィードバックを通じて、実際の開発現場で起っているコミュニケーションや人間関係づくりの様子への気づきを喚起し、技術者が仕事での成果向上の肝となる人との関わり方やコミュニケーションについて対話し、まとめて行きます。

# Face to Face 代表 紹介



## 百野 あけみ

OD(組織開発)コンサルタント/OD(組織開発)ファシリテーター

Face to Face (フェイス・トゥ・フェイス) 代表

i-business (アイ・ビジネス) 代表

名古屋フューチャーセンター ディレクター

一般社団法人 日本経営協会 専任講師



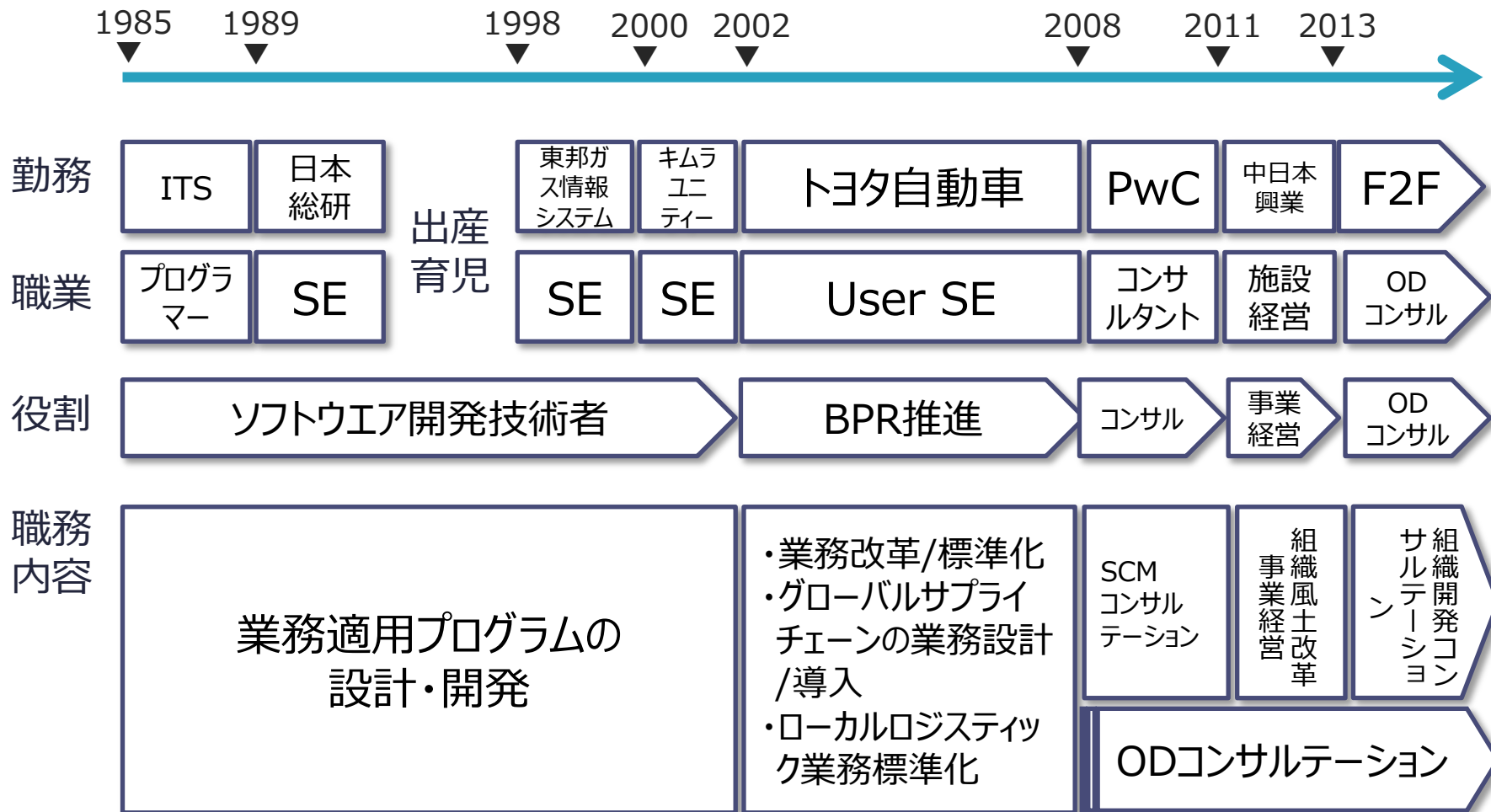
専門分野：組織開発・人財開発・研修開発・BPR・SCM

大学卒業後、セントラルシステムズ（現TIS）入社し、システムエンジニアとしてシステム開発に従事。その後、日本総合研究所を経て、2002年よりトヨタ自動車に出向勤務。そこで参画した数々のグローバルプロジェクトにおいて、プロジェクトやチームにおけるコミュニケーションと相互理解の重要性を実感。文化や風習、風土、各事業体や部署毎のミッションの違いを乗り越えた協働、共育がチームやプロジェクトの成功には不可欠であり、その力こそが組織の変革をもたらす企業存続の源泉であるという確信を抱く。

2009年、外資系コンサルティングファームのプライスウォーターハウスクーパースに転職し、コンサルタントになる。数々の企業でのプロジェクトに参画する中、相互理解と信頼関係を築く上でのファシリテーションの可能性の大きさと重要性に気付き、独立。

ヒューマンプロセスに働きかけるODコンサルタント、人間関係に焦点をあてたODファシリテーターとして活動。

# 百野あけみ 経歴年表

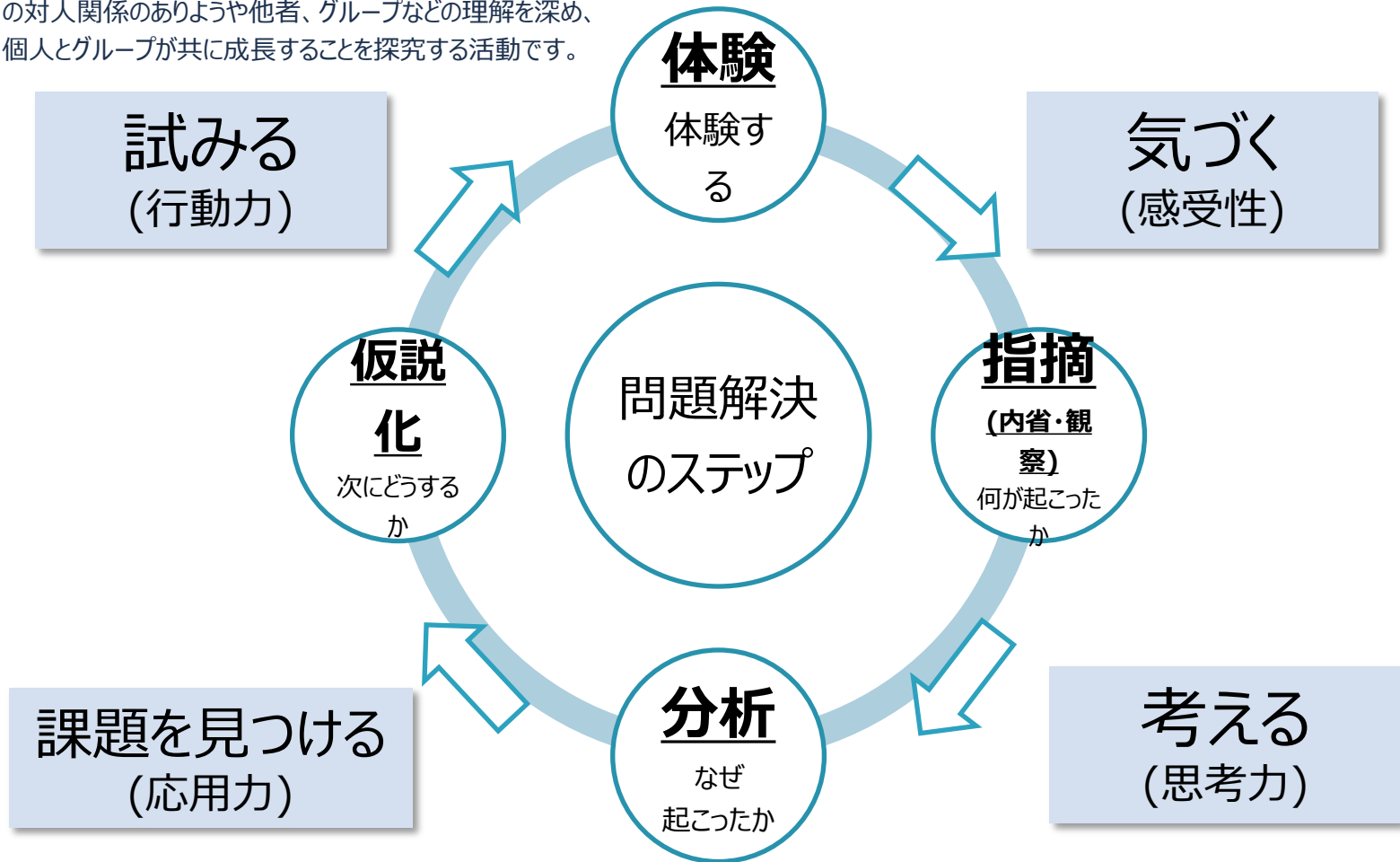


# 体験を通じて様々な力を養う学習方法

## 体験型学習とは



- “今ここ”での参加者の体験を素材（データ）として、自分の対人関係のありようや他者、グループなどの理解を深め、
- 個人とグループが共に成長することを探究する活動です。



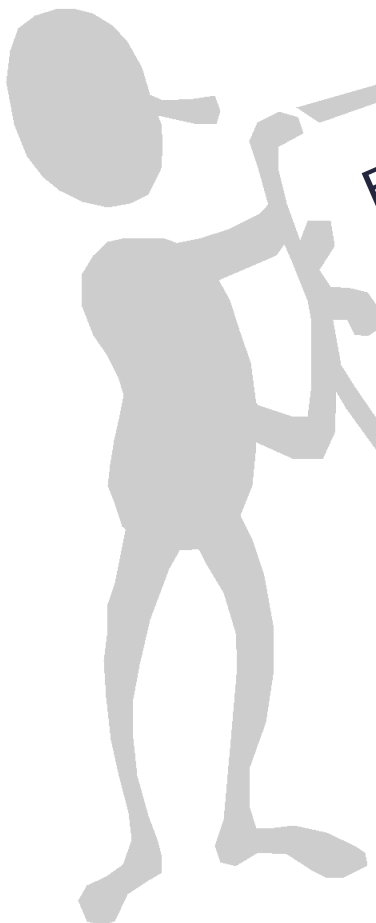
### 体験型学習の循環過程

# 1.信頼関係づくりは自分を知り、 開くことから

自分を知る：自己概念と価値観

# 自己概念とは？

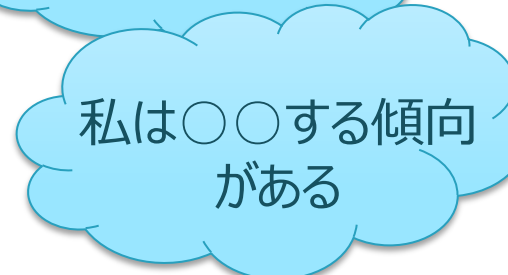
私たちは皆、自分自身の「自己概念」を持っている



自分が何者であり、  
何に属し、  
何ができるか、  
自分は何に価値を  
おいているか、  
何を信じているか...



私は〇〇である



私は〇〇する傾向  
がある

## 自己概念は

見たり、聞いたり、判断したり、  
理解したりする、**人の日常の行動  
に影響を与え**、コミュニケーションの  
あり方にも大きな影響をもっている



# 自己概念の形成

人は自分にとって最も大切な自己概念を、自分と他者との関わりの中から導き出している

## 自分は

好かれているのかそうでないのか、受け入れられているのかいないのか、尊敬される価値があるのか、それとも軽蔑されているのか、成功者か敗北者か…

## 自分は何者であるか

生きて行く上で重要な人たち

- 両親
- 兄弟
- 先生
- 友達



にどう扱われるかによって学ぶ

肯定的な自己概念を持つためには周囲の人々からの

- ・尊敬
  - ・愛情
  - ・指示
  - ・受容
- を必要する



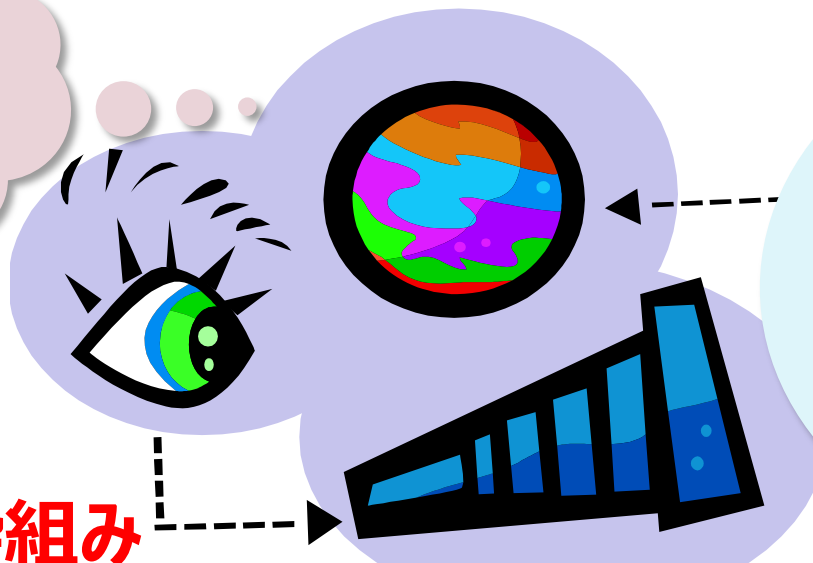
# 互いの違いを認め合う



－「他者やものごとを観る」ということ－

「人は自分の見たいものしか見ない」  
⇒「人は自分の見たいように見る」

枠組みを通し  
てみたもの



他人や物事  
起こっていること

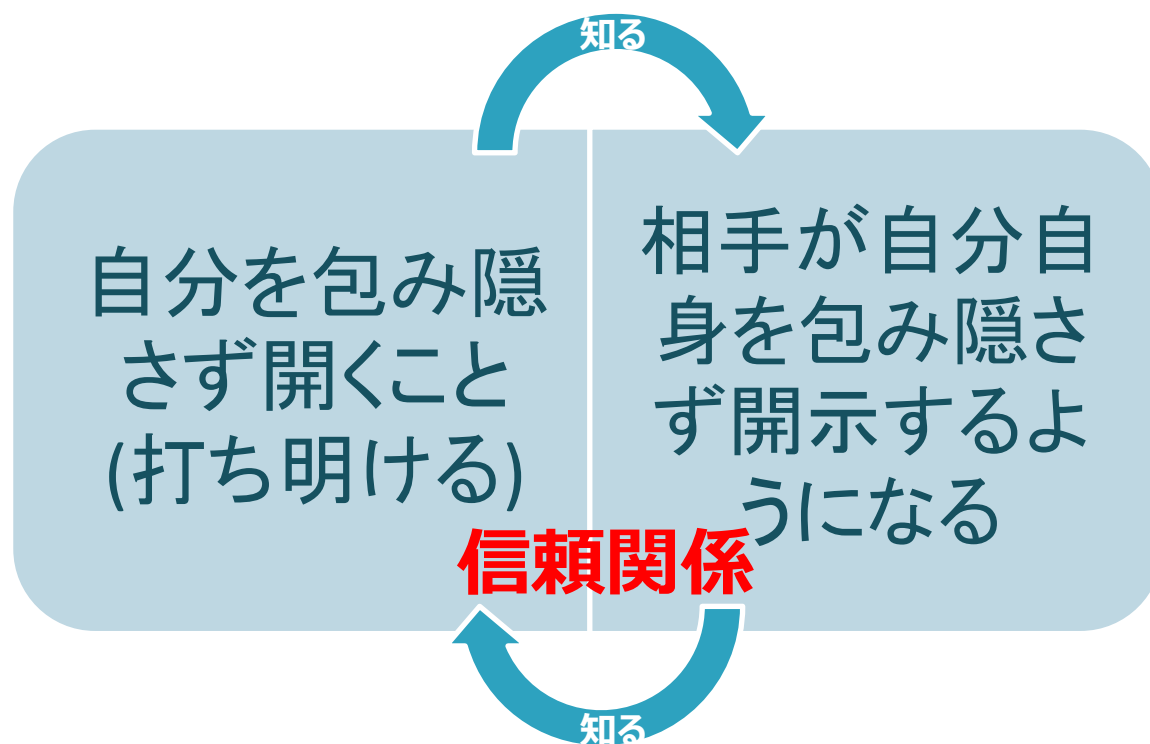
**自分の枠組み**

自分の信念・信条・価値観 「～であるべき、～すべき」  
自分の世界観・人間観 「～とはこういうものだ」

# 信頼関係の構築は自己開示から — 真実をもって自分を相手に開示する —



自己開示ができるのは健康な人格を持っているしるし



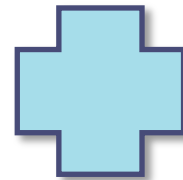
**信頼は自己開示を生み出し、自己開示はさらに  
信頼と理解を生み出す**

1人じゃ達成できないことも  
手と手を合わせれば達成できる

チームワークと協働

# チームワークとは？

チーム



ワーク

- ✓ 3人以上の人で成立
- ✓ グループが共通の仕事を持って動き出した時にグループがチームになる
- ✓ それぞれが割り当てられた仕事をしながら、全体として大きな仕事を完成する

- ✓ ワーク(仕事)はレイバー(労働)ではない
- ✓ ワーク(仕事)は創意工夫を加えていく事
- ✓ “考えながら”進めていくこと

# チームワークとは？

---



- **メンバーが互いに違った側面も表に出し**
- **それを互いに受け容れながら**
- **協力して1つの仕事を完成させる**

こと

# グループの中で何が起っているのか？ 目に見えているものといないもの



## <コンテンツ内容>

集団行動やチーム活動における目に見えていること

- ・話題や仕事の内容
- ・コミュニケーションの姿
- ・チーム活動の様子

## <プロセス・関係的過程>

集団行動やチーム活動において目に見えずに潜っていること

- (関わりの中で起っていること)
- ・何を感じているか
  - ・どんな影響を与え合っているか
  - ・どんな価値観を持っているか

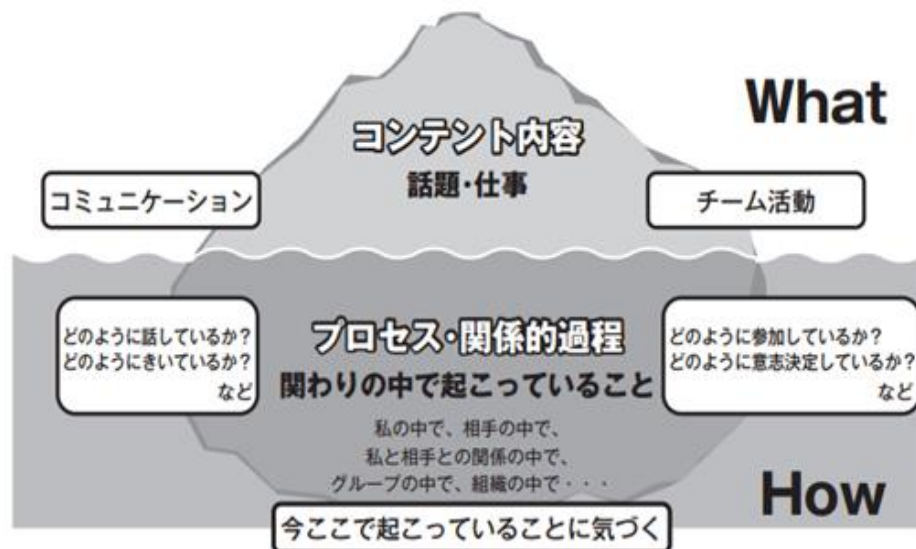
図1 コンテンツとプロセスの氷山図

# グループの中で何が起っているのか？ 目に見えていないものを可視化する



## 課題のプロセス 〈仕事の成果に影響 を与えるプロセス〉

- ・グループの目標
- ・時間管理
- ・役割の明確化
- ・仕事の手順化



## 関係のプロセス 〈お互いの関係性に影響 を与えるプロセス〉

- ・グループの規範
- ・グループの雰囲気
- ・信頼関係
- ・凝縮性

図1 コンテンツとプロセスの氷山図

出所：人間関係における「プロセス」を塞翁する 津村俊充 著

- ・プロセスは集団やチームの成果に大きな影響を与えている
- ・チームが協働して、よりよい成果を達成するためには、プロセスを可視化することが大切  
⇒とにかく、チームで起っている過程を書くことで見える化し、共通の認識を持って前に進む

グループの中で何が起っているのか？

# 目に見えていないものに意識を向ける



- チーム活動の中でそれぞれが、様々な事を感じ、思考しながら（プロセスを持って）存在し、行動している
- そのプロセスが、互いに影響を与え合っている
- 1人ひとりのプロセスと互いの影響関係が、チーム活動やその成果に大きな影響を与えている

**チーム活動の見えていない部分（プロセス）に意識を向け、助けあうことでチームの成果はよりよいものになる**

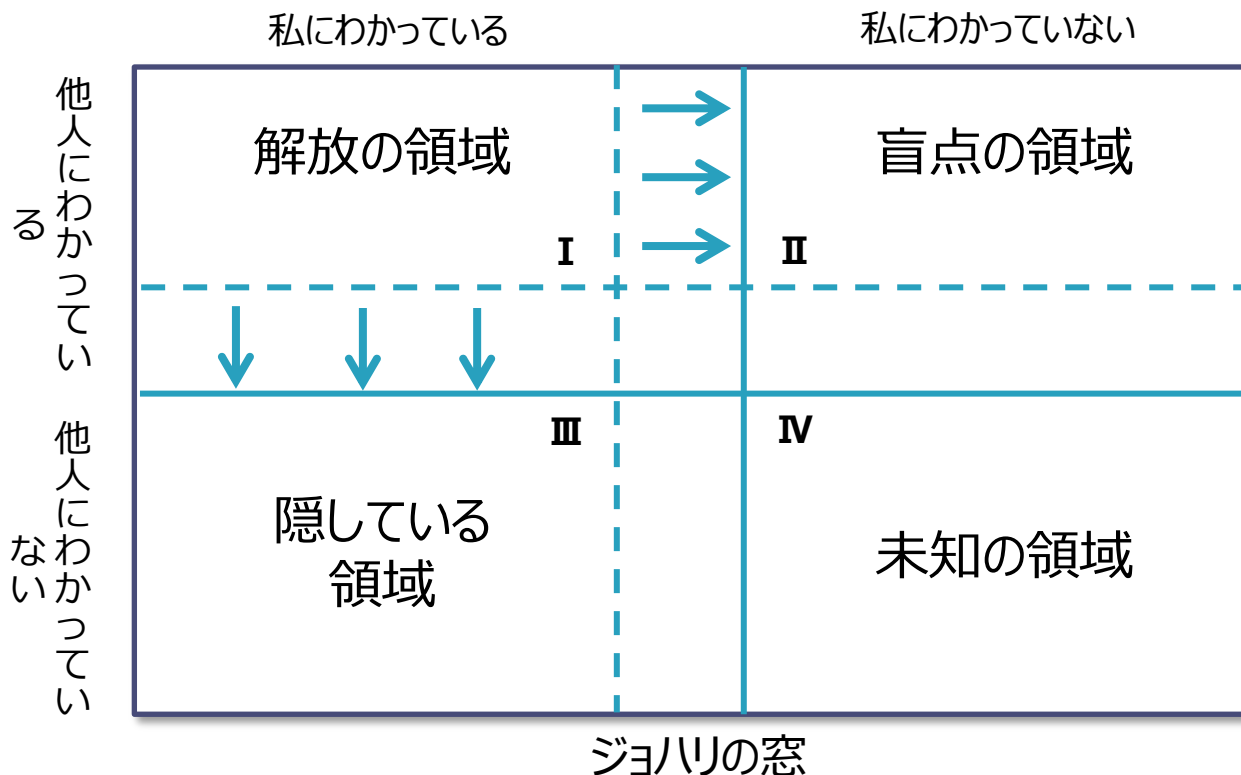


# 協働のための信頼関係を築く

互いが互いの成長の貢献し合うということ

# 互いの成長に貢献する

## -自己開示とフィードバック-



- 自分を開くことが、他者と自分の成長に貢献する（自己開示とフィードバック）
- 他者や自分に対してしっかりと意識を向けること
- 自分の感情や気持ちに眼を背けずに、正直に伝えること
- 自分の枠組みに気づき続けようと意識すること

**人から言われて初めて気付くこと**  
 ⇒自分の解放の領域を広げ、成長できる

自らを包み隠さず開示することが、他者へのフィードバックになる  
 互いに自己開示し合い、フィードバックし合いことが、互いの成長に貢献し合い、よりよい成果を上げるための信頼関係とチームをつくる

# 何がチームの成果に影響を与えるのか チームワークが発揮される6つのポイント



## ◆目標の明確化と共有化

目標の共有化は明確化以上に重要なこと

## ◆情報の共有化

様々なアイデアがメンバーから出されチームの成果を最大化する

## ◆反応のコミュニケーション

双方向コミュニケーションがメンバーの相互信頼を生み出し、チームの目標達成がよりよいものになって行く源になる

## ◆協働すること

相手の足りない所を互いに補いあって、1つの仕事を完成すること

## ◆役割の分化と統合

決められたもの以外の事でも、仕事を進めていく中で夫々が気付いたものであれば、自発的に取り組んでいくこと

## ◆集団意思決定過程の共有化

チームの一員として、意思決定の過程に参加できること

# 互いが補完しあうリーダーシップのカタチ —シェアードリーダーシップという考え方—



## 共生

その場に応じた  
必要な

リーダーシップを  
多数のメンバーで  
わかち合う

リーダーの役割  
を担った人だけが  
リーダーシップを担う  
必要はなく



## 共創

## 共育

メンバーの特性や  
能力を活かして

## 共感

## 共鳴

# 私からのお願い 「現場で実践してください」



皆さんが職場や組織を活性化するシーズ（種）となり、  
今日の学びを必ず行動に移し、  
**周囲を巻き込み成果を上げること**



お疲れ様でした

