

実践事例報告：パワーアップ研修の伝達講習による人材育成へのステップ

【1】目的

パワーアップ研修の受講内容を、福井市事務職員部会の全体研修会で伝達講習する。部員全員で研修内容を共有することにより、コミュニケーション能力を高め、教職員との協働が円滑に進められるようになることを目指す。世代やブロック間を超えた事務職員同士の意見交換の中から互いに感じたことを、明日からの仕事の活力につなげる。

【2】課題

(1) コミュニケーションスキルの向上

私たちは日々、教職員とコミュニケーションをとりながら業務を遂行している。法律や条令等の変更を伝えたり、各種書類の記入についてなどを教職員に説明したり、諸手当に関する教職員個人の情報を聞いたりすることは、コミュニケーションが上手にとれていれば円滑に進む。しかし、多忙な教職員と会話する時間を生み出し、相手の置かれている状況を理解して対応するのはなかなか難しい。さらに、電話や来校者等、学校外との接点も多く、学校への信頼を築くためにも、コミュニケーションスキルの向上が求められている。

(2) 研修内容の共有

現在、教育研究所の研修講座、福井県自治研修所のパワーアップ研修、福井市の課題別研修など、研修を受ける機会は増加したが、学校の行事や体制により、必ずしも全員が希望した研修を受講できるわけではない。個人が研修で学んだ知識を事務職員部全体で共有するシステムが必要である。

(3) 事務職員のつながり

福井市事務職員部会(以下、市部会)は、部長の校長先生以下 73 名という大所帯で、全員が一堂に会するのは年 3 回程度に限られている。近年、新採用や臨時事務職員の増加や部会の組織改編により、事務職員同士のつながりの機会が少なくなり、他のブロックの活動が見えにくい状態にある。

【3】取り組みの経過

(1) テーマ、流れ、役割分担等の決定 (6/4)

市部会では例年、夏季休業中に全体研修会を開催し、実務研修や資質向上研修など、その時々に必要な研修を積み重ねてきた。今年度の研修会の内容を検討する際に、昨年度受講したパワーアップ研修(以下、PU 研修)が、業務を遂行する上でも大変参考になったので、自分が講師となって伝達講習をしたいと提案した。受講した PU 研修は「女性のためのマインドセット研修②、③」で 3 回シリーズの 2、3 回目だった。

「研修②」マネジメントコミュニケーション (25 年 11 月 8 日受講)

仕事を振り返り、自分の強みをどう活かし次のステージをめざすかを考え、今後の具

体的な行動につなげる。

「研修③」女性職員のための『転機』の理論（25年12月13日受講）

前研修で計画した具体的行動の結果、成果を共有し、学びを深める。転機の乗り越え方の理論と同性の体験談からワークライフバランスについて理解を深める。

という内容で、特にマネジメントコミュニケーションは、事務職員の職務にも性別や年齢を問わず効果的だと思い、伝達講習を提案した。自身が所属するブロックの部員8人に試してみたところだったので、具体的な準備を進めることになった。

部会組織の課題に、事務職員のつながりが少なくなったとあることから、今回はブロックを解いているいろいろな人と話ができるグループを作った。

## （2）勤務校での伝達講習（7/28）

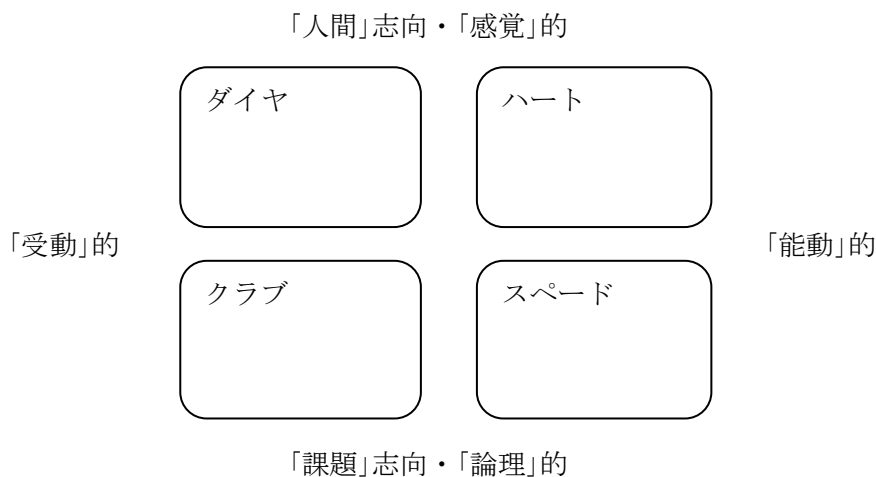
全体研修会に先立ち、勤務校の職員に伝達講習を行った。参加は10名余り、約1時間程度だったので、マネジメントコミュニケーションの一部だけ取り上げた。

参加者を3～4人のグループに分けてサブパーソナリティ(以下、SP)カードを配り、自己理解・他者理解をした上で、他者対応につなげていった。

サブパーソナリティは人間に見られる様々な面を一つ一つ取り上げて準人格化し独立させたもので、SPカードは多くの人に見られる代表的なSPにニックネームをつけたトランプになっている。(YAO教育コンサルタント、エンパワーメントカウンセリング研究所より)

トランプのマークを基にSPを4つのカテゴリに分け、それぞれの特徴的な傾向を知って、その傾向を持つ相手に適した対応の方法を話し合ってもらった。4つのカテゴリと特徴的な傾向は図と表のとおりである。

<2軸と4タイプ> ～特徴と大切にしているもの(価値観・欲求)～



○ 2軸→図の4つのマークを横軸と縦軸に分ける

横軸 「人間」志向＝人との関わりを好む ↔ 「課題」志向＝課題を好む

「感覚」的＝全体をざっくりつかむ ↔ 「論理」的＝部分的にしっかり理解する

縦軸 「受動的」 ↔ 「能動的」

○4タイプ→4つのマークに見られる特徴

|      | 価値観・欲求                    | 大まかなイメージ    | 行動のイメージ | バックアップスタイル<br>(都合が悪いときの行動) |
|------|---------------------------|-------------|---------|----------------------------|
| ダイヤ  | 受容、所属<br>気配り<br>気遣い       | 温厚<br>すなお   | おっとり    | 去る                         |
| ハート  | 賞賛、情熱<br>褒められるとさ<br>らに頑張る | 中心人物<br>人情肌 | にぎやか    | ムキになる                      |
| クラブ  | 安全、正確<br>ワテンポ遅れ<br>る      | 慎重<br>理論派   | じっくり    | 言い訳する                      |
| スペード | 達成、決断<br>勝利               | 侍           | てきぱき    | 責める                        |

自身にあてはまる SP カードを選択するという作業中、「部活動のコンクールの前後で選ぶカードが全然違う。今日は赤が多いけど、先週なら黒ばかりになる。」という声があり興味深かった。選んだカードを2軸の横軸で分け、赤と黒のどちらが多いかを見ると、赤が8人、黒が2人で、予想以上に偏りがでた。赤のマークには人間志向の傾向があり、子どもと関わる教員に見られる傾向と思われる。「この結果は教員ならではかも」という校長の感想に妙に納得するものがあつた。楽しかったという感想をもらい、全体研修会の予行として手応えは十分だった。

(3) 全体研修会当日 (8/11)

研修会当日も、SP カードから始めた。自身にあてはまる SP カードを選択し紹介しあう。他者からも、印象でカードを選択してもらい、その理由を聞く・・・という手法で進んだ。自分で思っていた傾向と違う SP カードを渡されたり、カテゴリによって人との接し方が違ったりと、参加者一人一人に、自分自身やグループの人に対して新たな発見があつたようである。カードを選んだ後の反応などが PU 研修の講師の先生がされた説明のとおりだったのが、当然のこととは言えおもしろかった。

次に「ハートタイプの上司は仕事の指示をどのように出すか?」「スペードタイプが仕事を褒められると?」など、カテゴリごとに見られる傾向とその対応を考え、発表しあつた。それぞれのカテゴリで仕事の進め方や評価が違い、結果に驚く声も聞こえた。(表 1,表 2)

途中、受講の記憶が曖昧でつまづいたが、PU 研修を一緒に受講した人に助けをもらい、乗り切ることができた。

後半は、参加者に自分の仕事人生曲線(表 3)を描いてもらい、いつどのような転機がきたか、その転機をどう乗り越え、その転機によってどんな力をつけたか、自分のこれまでを振り返ってもらった。新採用等経験年数の少ない人は仕事人生と言っても短いので、学生時代を入れてもよいとしたが、曲線に表すのは難しかったかもしれない。グループの 2~3

人でそれぞれの曲線について話し合うときは、否定の言葉を言わないようにとしたが、そんなルールは不要で、話が尽きない様子だった。全員が話し終えて、「今日まで頑張ってきた自分をほめよう」と拍手した。最後に、PU 研修を受講して印象に残った話を紹介して研修会を終えた。

#### (4) 全体研修会振り返り (8/19,9/17)

研修会終了時に提出してもらったアンケートのまとめより、好評を得たことが分かった。進行上の大きな問題もなく時間通りに終了できたので、研修会は成功したと言えると思う。

#### (5) 部報による広報 (9/24)

後日、研修会の様子を伝える部報が発行された。研修会を欠席した部員にも十分に内容を伝えることができた。(資料)

### 【4】考察

終了後のアンケートから以下の3項目について考察した。(回答は抜粋、原文のまま)

#### (1) マネジメントコミュニケーション研修

回答・直接的に仕事につながらなくても、いろいろなタイプの人と一緒にいることが分かり、少しいライラが減りそう。

- ・自分のこと、他人のことを改めて知ることができた。
- ・上手に人間関係を作りながら仕事をしていきたい。
- ・コミュニケーション能力、人生の振り返り、考えることの多いよい研修でした。
- ・SP カードや席の移動、手を動かすなど刺激があってよかった。

考察：学校では誰もが日々の仕事に追われ、自分を振り返る余裕がなくなっている。仕事が予定通り進まない「教員から書類が出るのが遅いから・・・」など他人のせいにしてしがちだが、他者を理解し、その人に合う対応を考えると、気持ちよい職場環境にできるということが伝わったようだ。

「転機の理論」については触れなかったが、SP カードと仕事人生曲線による振り返りは、自分を受容することになり、リフレッシュや仕事への意欲につながったようである。

#### (2) PU 研修の伝達講習

回答・なかなか PU 研修に行くことができないので、とてもありがたかった。

- ・PU 研修の伝達は今までなかったことなので、良い研修を受ければ伝達してもらいたい。
- ・伝達講習であることを表記するとよい。伝達講習そのものはとてもよいことであり、全員が望む研修を受講できるわけではないので、今後も取り入れていけばよい。
- ・事務職員が講師となって研修とは理想的です。
- ・支部研の中から講師が出て行われたのはよかった。

- ・自分たちの中から講師を出すということはよいことですが、続けるのは大変ですね。
- ・伝達講習としてとてもよかった。しかし今後進んでやってくださる方がいればとてもよいことだが慣例にならないように…。

考察：学校事務職員が PU 研修や教育研究所の研修講座を受講できるようになって何年にもなるが、希望者全員が受講できるわけではない。参加した人が「良い」と思ったら、ブロック会や共同実施、市部会などの機会にどんどん伝達講習をしていけるといいと思う。

後日、明倫ブロックでは、夏季休業中に行われた市教委主催の課題別研修を伝達講習してくれる人が現れた。受講した人が「とても良い研修だったのでみんなにも…」 「これだったら自分でも伝達講習できるかも…」 と思ったそうだ。今回の全体研修会が伝達講習の垣根を低くするきっかけになったのであれば、思わぬ産物である。研修を最初から考えるのは大変だが、受講した内容をそのまま伝達するだけなら負担は軽い。人前でうまく話すにはいろいろな準備もあって抵抗が大きいですが、チャレンジすることがスキル向上につながっていくものと思う。

### (3) ブロックを解いたグループ分け

回答・ブロックを解いての座席はとても刺激的でした。いろんな方を知り、話もでき、ためになりました。

- ・事務職員の先輩方と共同で作業することで少しでもコミュニケーションをとれて良かった。こういった出会いの場があると仕事の上で役立つのでありがたいと思う。
- ・同じ事務職員が話すことで理解と共感を得ることができた。
- ・ブロックを解いての研修も大変良かったと思います。(日頃お話しできない方とたくさんお話ができました)

考察：学校事務職員は基本的に単数配置で、一人で仕事に向かっている。仕事の内容はますます複雑多岐になり、自分一人の判断では心許ない場合も多々ある。経験年数の多少にかかわらず、誰かに聞いてもらいたいこと、教えてもらいたいこともある。ブロック会や共同実施はとても有効な時間だが、どちらもメンバーは同じなので役割や考え方が固定化する恐れがある。ブロックを解いたグループを作ったことで新しい出会いがあり、新鮮な意見や感想を聞くことができたのは良い刺激になったようだ。

若い人は先輩の経験談を聞くことで、事務職員という職の歴史を知ったり、将来像を想像したりできるだろう。経験を積んだ事務職員も、過去にとらわれない新しい発想を得たり、忘れかけていた仕事への情熱を思い出したりできるだろう。なにより、話し合いの時間のたびに盛り上がり、話が尽きない様子を見ていたら、私たち事務職員は「事務職員という対等な立場で共感し合う」ことを必要としていると強く思った。

### 【5】全体研修会を終えて

自分がまだ若手と呼ばれていた頃の先輩事務職員は本当に多才で、ある意味、学校(職員室)を舞台に躍動するエンターテナーだと思っていた。いざというときの団結力は強く、決断は早くて適確、選ぶ言葉一つにもなるほどと感服した記憶が残っている。

今、自分が先輩たちの年齢になり、先輩たちには遠く及ばないと改めて痛感している。しかし、先輩には及ばなくても、自分にできる範囲の中でなら後輩に示したり残したりすることができるだろう。そう考えれば負担に感じることも少なくなるはずである。ベテランと言われることに申し訳なさを感じつつ、もがいている姿からさえ何かを感じ取ってもらえればと願っている。

「楽しかった研修をみんなに紹介したい。みんなとやってみたい。」という勢いだけで半日という時間をもらった。自分が講師となったことには反省点が多々あるが、「おもしろかった」「役に立ちそう」という感想をもらって、達成感と自己満足に浸っている。

表1 <4象限別 こんなとき>

|                                | ダイヤ | ハート | クラブ | スペード |
|--------------------------------|-----|-----|-----|------|
| この4人の上司から指示命令がくる。<br>どんなスタイルで? |     |     |     |      |
| この4人でランチを食べる。注文の時の頼むもの、頼み方。    |     |     |     |      |
| この4人がそれぞれスーパーへ買い物に。その購買行動の特徴は? |     |     |     |      |
| この4人の家事スタイルの特徴は?               |     |     |     |      |

表2 <象限別 職場のコミュニケーションヒント>

|              | 日常の信頼関係構築  | ほめ方<br>(承認の伝え方)  | 叱り方<br>(苦言の伝え方)                               | 仕事の任せ方   |
|--------------|--|--|---|--|
| ハートに<br>対して  | ①  | ・とにかく褒める。<br>「行動・成果(部分)」より「存在・能力(全体)」を褒めるとなお良い。                      | ・情熱、誠意を込め一気に叱る。<br>・決してくどくど叱らない。(普段からよく褒めておく) | ②  |
| ダバに<br>対して   | ・「プライベートなことが話題」を好む<br>・日頃からよく声をかけると親密になる<br>・いきなり本題から入らない方がよい          | 「感謝」されることがエネルギー源。褒めるより感謝を伝える。褒めるなら人前を避け、個別に。                         | ③   | ④  |
| クラブに<br>対して  | ・約束事は誠実に守ること。<br>・反応は鈍いが、声はしっかりかけ続けるとよい。<br>・何事も正確に理解をしたがるので、根気よく対応する。 | 「なんかすごいね」「一緒に働けてうれしいよ」などはお世辞と取る。<br>具体的に。<br>どの場面の何が褒めるに値するかを伝えて褒める。 | ⑤   | ・リスクを嫌う傾向が強い。ベビーステップで目標を見せ、まめな確認をしてあげて安心感を与えながら。 |
| スポーツに<br>対して | ・結論から話す。<br>・べたべたした付き合いはあまり好まない。                                       | ⑥  | 率直に言う。<br>気を遣いすぎた言い回しは苦手なので注意。                | 目標を明確に伝えると、自分で考えて自分でやり始める。報告を忘れがちなのでまめに確認を取る。    |

表3 <ワークシート「仕事人生を振り返る」>

|  |   |
|--|---|
| 年齢   | 現在  |
| 内容<br>(職務・部署<br>など)  |   |
| 仕事への満足度<br><br>満足<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>不満足   | <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 得た能力</li> <li>・ 成果（成績・貢献など）</li> <li>・ 成長によい影響を与えた体験</li> </ul> |   |



福井市     
**事務職員部報**

|       |              |
|-------|--------------|
| No. 2 | 平成26年9月24日発行 |
| 発行    | 福井市事務職員部会    |
| 担当    | 庶務(足羽第一中 坂田) |

パワーアップ研修でつながりの輪ができました!(^o^)

8月11日、全体研修会を開催しました。今回は、足羽中学校の加藤主任が講師となり、「マネジメント・コミュニケーションー自分を知る他者を知るー他者理解力を他者対応力へ」(平成25年度パワーアップ研修 講師：有冬典子先生より)というテーマの伝達講習でした。58名の事務職員が参加し、和気あいあいとした雰囲気で行われました。

\*\*\*\*\*

まず、グループで意見交換しながら、各自52枚のSPカードを用いて自分を見つめ直し、4つのカテゴリに分けていきました。そして、他者も改めて見つめ直し理解を深めていきました。最後に、自分の人生を振り返り、これからの人生を再確認しました。参加者からは、「面白く、有意義な研修であった」という感想が大変多く寄せられました。「自分を知り、他者を知ることにより、色々なタイプの人がいることがわかった」「その人に応じた対応を学ぶことができた」「自分を振り返ることにより、自信につながった」など、たくさんの「気づき」につながる意見もありました。



また、「パワーアップ研修を身近に感じることができた」「ブロックを解いて普段関われない方々と話せて良かった」「事務職員の横のつながりができた」など、多くの成果もあり、「学校に戻って職場の仲間とやってみたい」「自分を見つめ、他者を見つめ、次へのがんばりにつなげたい」「パワーアップ研修を受講してみようと思った」など、意欲的な意見も多数あり、みんなの元気につながりました。



今後の研修内容の要望の中には、「事務職員の仲間が講師となる研修は大変良かった。今後も、自分たちが受講した研修をこのような形で紹介して欲しい」という意見がありました。若い方からは、「先輩の話をもっと聞いてみたい」との意見もあり、大変

印象的でした。

明倫ブロックの皆様、有意義な研修をありがとうございました。そして、参加された皆様、たくさんの『気づき』と、『意欲』をひとつずつ実践していきましょう。

\*\*\*\*\*

第1号発行後、「伝えることは大切なこと、これからも続けて欲しい」など、たくさんのエールをいただきました。これを励みに、伝わる部報を目指していきたいと思います。ご感想お待ちしております。

