

“教える人”の コミュニケーション力を引き上げる トレーナー養成ワークショップ

社内インストラクター、人材開発担当者、OJT 担当者、研修講師など、企業の人材育成に携わり、誰かに何かを“教える人”は、知識やスキル、そしてコミュニケーション能力が高くなければ相手にものを教えることはできない。しかし、“教える人”はテクニク的なことや話し方のスキルなどを学ぶことはできても、コミュニケーション力や人への教え方の本質を学ぶ機会が少ないのが実情だ。「世界で最も認められているトレーナー養成ワークショップ」を日本で展開しているダイナミックヒューマンキャピタル社の中村文子氏に、“教える人”を育てるワークショップについて伺った。



中村 文子氏
ダイナミックヒューマンキャピタル株式会社
代表取締役

緊張を排除し記憶に残す

研修に参加するという事は、多くの場合、日常の環境とは違った環境に身を置くであり、そこに参加する者ははじめから緊張状態にある。しかしこれでは講師と参加者、または参加者同士で十分なコミュニケーションがとれない。例えば研修のオープニングで受講者が一人ひとり自己紹介をしていくというのはよくあるパターンだが、自分の順番が来るまでは緊張し、自己紹介が終わると弛緩して、結局、他の受講者がどういう人なのか、記憶に残らない。

世界的な人材育成の権威、ボブ・パイク氏が開発したトレーナー養成ワークショップでは、“脳がどう反応するか”をベースに、記憶に残すためのさまざまな配慮やコミュニケーションのテクニックが使われている。国内でト

レーナー養成ワークショップを提供し、数多くのトレーナーを輩出している中村氏は、次のように述べる。

「ワークショップでは、部屋に入ったときに座る席を参加者に決めてもらい、自己紹介も1対1か、それに近い極力少人数からスタートしてもらいます。その際、『まだ話をしていない人と、話をしてください』と指示自体は明確に出しながら、誰と話すかは参加者に委ねます。つまりワークショップの特徴である『トレーナー主導、参加者主体』ということです。そのなかで、“不要な緊張を極力排除する”ということ徹底して行っているのです」

こうして参加者は、緊張することなく自然にコミュニケーションをとっていく。そしてそのことを、自然な形で記憶に残していくのだ。まさに「聞いたことは忘れる、見たことは覚える、行動したことは理解する」というボブ・パイク氏の言葉を実践したトレーニングだ。

記憶の鍵 “Fun”

人間の脳は、ネガティブなイメージのものは自然と忘れようと働く。記憶に残るものは、ポジティブなイメージのものや成功体験などだ。学びを参加者の記憶に残すためには、研修自体がプラスのイメージとリンクしていなければならない。その鍵となるのが“Fun”だ。

ボブ・パイク氏は常に「学習と楽しむことは比例する」と述べており、近著のタイトルは『The Fun Minute Manager』（タイトル自体はやはり世界的な人材育成の権威でボブ氏の友人であるケン・ブランチャード氏のベストセラー『The One Minute Manager』のパロディ。／本誌 30 頁参照）。しかし、この“Fun”は単に楽しいというだけではないと中村氏は述べる。

「研修自体が楽しいものであることはもちろんなのですが、学習意欲を刺

WII-FM

What's In It For Me
自分にとっての
メリットは何か？
メリット FM

MMFI-AM

Make Me Feel Important About Myself
自分が重要な人であると感じる
キープレイヤー AM



激する喜びや、自分の成果が認められること、また他者の成果を祝う文化なども含めた意味での“Fun”なのです。このFunは、『自分にとってのメリット』ということにもつながってきます」

研修の鍵“2つのラジオ局”

Funが記憶の鍵だとすれば、この『自分にとってのメリット』は研修自体の鍵になってくる。これについて、中村氏は次のように説明する。

「研修で大事なことが、『What's In It for Me?』、頭文字をとってWII-FMと呼んでいます。これはつまり自分にとってのメリットは何か、この情報は聞く価値があるのかということです。人はどんなときでも自分にとってのメリットを考えます。つまり教えるときには逆に、相手にとってのWII-FMを考える必要があるのです。もちろん、最終的には参加者自身が自分のWII-FMを見つけられるようファシリテートします」

さらに研修のもう一つの鍵が『Make

Me Feel Important About Myself』、MMFI-AMだ。

「これは直訳すると“私が重要であると感じさせて欲しい”というようなニュアンスですが、ここで重要なのは“全員がキープレイヤー”だと認識してもらおうことです。研修や会議では、リーダー

や選ばれた人だけが発言すればよいわけではありません。必ず全員に発言してもらおうにします。グループワークでも同様で、すべてのグループが発表できるよう、1グループあたりの発表を1つに限定し、他のグループが発表し貢献できる余地を残します。つまり“MMFI-AM”です」

このWII-FMとMMFI-AMは、FMとAM、つまり『2つのラジオ局』として、トレーナー養成ワークショップの特徴を表すキーワードになっている。

何を学んだか、 学びは実践できているか？

経済状況が悪化している現在、企業の人事担当者は研修の効果にシビアにならざるを得ない。しかし、実際には研修の効果を測定することは難しい。このことについて、中村氏は次のように述べる。

「研修の結果は、受講者が職場に戻って実践し、そこで成果を上げてはじめて評価できるものだと考えていま

す。つまりその研修が成功かどうかは、受講者が職場で自主的に“やってみよう”という気持ちになるかどうかで判断できると思います。受講者が研修で何を学んだか、職場で実践できているか。そこを見ていただきたいと考えています」

コミュニケーションとは、「何を伝えたか」ではなく、相手に「何が伝わったか」であると、よく言います。「教える」も同じではないでしょうか。「何を教えたか」ではなく、参加者が「何を習得し、何を実践するか」、それが「教える人」に求められるコミュニケーション力の指標だと私は考えます。

参加者の記憶に残り、職場で必ず実践できると評価が高いトレーナー養成ワークショップ。ぜひ、そのセミナーに足を運んで体験してみることをお勧めする。

<セミナーのご案内>

トレーナー養成ワークショップ開催
トレーニングの奥深いところを体感してみてください。

■日程

2010年2月17日(水)、18日(木)
5月11日(火)、12日(水)
7月28日(水)、29日(木)
10月19日(火)、20日(水)

■時間

9:30~17:00

■会場

ヒルトン東京
詳しくは下記へお問い合わせ下さい。

●お問い合わせ先

ダイナミックヒューマンキャピタル株式会社
〒220-0023
神奈川県横浜市西区平沼1-14-3-702
トレーナー養成ワークショップ係
TEL: 03-5282-3029
E-mail: info@d-hc.com
URL: http://www.d-hc.com