

自治体向け

傾聴力向上

横浜市教育委員会様

事務局課長級向け心理的安全性を高めるための対話力（傾聴力）研修を実施



【より良い組織運営のキーワード】

① **心理的安全性**

致命的な失敗を避け、組織の成果や学び、革新につながる1つの要因

② **エンゲージメント**

組織が目指しているものと個人が目指しているものが同一になっている状態

③ **セルフエスティーム**

ポジティブな自己肯定感



特に**心理的安全性**を促進するために...

傾聴スキルを習得する【3つのスキル】

受け止める

合わせる

言い換える

背景

横浜市教育委員会様では以前より「心理的安全性」の高い職場づくりを目指し、教育研修等を実施していた。中でも「傾聴力」に着目し、現場で実践できる事務局課長級職員のマネジメントスキルを高める機会を計画し、今回の研修実施に至った。

導入

2時間の対面研修会を実施。前半部分では心理的安全性の必要性について、組織風土の醸成やコンプライアンス問題にも関連付けて案内をした。後半の部分では、心理的安全性を高めるうえで必要な「傾聴」の実習を3つの傾聴スキルを紹介しながらグループワークで実践をした。

効果

全体を通して積極的なグループでの意見交換が行われた。これまでのマネジメントについて振り返りながらも、傾聴スキルを意識した1 on 1 演習では、傾聴スキルの手法を意識してみると相手の話を集中して聴けるというこを実感していただいた。

< 受講者の感想 >

研修を通じて心理的安全性の重要性を改めて理解するとともに、日頃のマネジメントを振り返る良い機会となりました。特に、傾聴スキルを意識して行った演習では、相手に集中して耳を傾けることで、自然と対話が深まる感覚を得られました。グループでの意見交換も大変参考になり、現場で明日から実践できる学びを得ることができました。

< ご担当者様からのコメント >

今回の研修では、日々のマネジメントにおける“聴く姿勢”の重要性を改めて実感する時間となりました。組織における対話の質は、職員一人ひとりの働きやすさだけでなく、ミスの未然防止や新しい取組への挑戦にも直結する、極めて重要な基盤です。研修で学んだ傾聴のスキルを実践することで、事務局全体として対話の質を高めていくための一助となればと考えています。今回の気づきを日々の業務に活かしながら、事務局全体でより良い組織づくりに取り組んでいきたいと思ひます。

教育委員会事務局 法務ガバナンス室 課長補佐

※本文に記載の事例内容、取材協力者のお名前・所属等は、取材当時のものです。