

# コロナ禍の研修現場の変化とコミュニケーションについて



## 浅野衣子

株式会社キャリア開発サポーターズ  
代表取締役

あさの・きぬこ ●株式会社キャリア開発サポーターズ代表取締役、キャリア開発カウンセラー（JICD・キャリア開発研究センター認定）、キャリアコンサルタント、認定スーパーバイザー（日本キャリア・カウンセリング学会認定）、ナラティブ実践協働研究センタースターティングメンバー、地域若者サポートステーション事業専門委員会メンバー

4回シリーズで、企業研修の現場から企業における人材育成のコンサルティングや研修のエピソードなど、読者の方へ参考になることを書いてほしいとのご依頼を受け、今回が2回目になります。第1回目は「コミュニケーションって何？」ということで、コミュニケーションの質を良くするために「きちんときく」と「きちん」と伝えるのが大切なキーになる、ということをお伝えしました。私の専門分野がキャリア開発とコミュニケーションなので、今回もコミュニケーションにまつわることを記したいと思います。

皆さんはコロナ禍がこんなにも長く続くと想像しておられたでしょうか。コロナ禍において企業研修も様変わりしました。企業研修の多くは対面の研修からオンラインの研修に変わったのではないのでしょうか。業種や職種によっても異なりますが、様々な工夫を凝らして取り組んでおられるのではないかと思います。企業内の研修担当者も従業員の人も、また外部講師も、悩みながら試行錯誤した1年半だったのではないのでしょうか。

準備や整備が大変な中でも、研修のオンライン化により、全国各地に従業員がいる企業では本社地区に出張せずに研修を実施することができるといったメリットも見えてきたのではないかと思います。対面の集合研修の良さ、オンラインの研修の良さ、それぞれの良さや課題が徐々に明確になってきました。

対面の集合研修では、休憩時間に雑

談をしたり、グループ討議中にもお互いの非言語的な空気感を感じる事ができますが、オンライン研修ではなかなかそういったことができません。

そんな中で、オンラインの研修ではなかなかコミュニケーションが取りにくい、発言しにくい、発言する人が少ない、等々の声が聞こえてきています。そんな時、参加者に対して「発言しない人、できない人」という声も主催者側から聞こえてきます。様々な工夫を凝らし、対面の集合研修が実施された時でも「おとなしい人たち、意見を言わない人たち」がいるというのです。

本場に「発言しない人、できない人」「おとなしい人たち、意見を言わない人たち」なのでしょうか？

その研修の中で、どのように他者とコミュニケーションし、どのように発言すればよいのか、対面の場合だとマスク越しにどのように声を発しているか、戸惑っておられるのではないかと私は考えています。研修の内容や進め方、参加人数によっても異なりますので一概にこれをすればよいということでは申し上げられませんが、グループ討議や意見を交換してもらうために、私たちがやっていることや実施しているちよつとした声かけをご紹介しますと思います。

まずは、研修講師や研修担当者の心構えとして「発言できない人」というレッテルを貼るのやめておきましょう。そして研修の冒頭とグループ討議に入る前に「講義の時も他の人の発言の時も、聞いている時には頷いたり、

わからない時は首をかしげるなどの反応を示してもらえると、話している人は話しやすくなります」と声をかけています。対面ではマスクをかけているので、目の表情しかわかりません。またオンラインでは全員が同じ方向を向いて四角い画面に顔だけしか映っていません。したがって、頷いたり、首をかしげたりすることで反応を示すことの大切さを話します。

またグループ討議に入る前に、個人で意見を書き出す時間をとります。話せないのではなくて、話したいことが言葉になっていないことが多いからです。文章でもキーワードでもどちらでも、それを見ながら話ができるレベルであればよいことも伝えます。

グループ討議に入る前に、初対面であれば自己紹介をすることを伝えましょう。もちろん自己紹介が長くなるとディスカッションができませんから時間なども伝えますが、「今の気持ちや居心地をひとこと言ってください」と伝えます。部署名と名前だけの自己紹介より、何かひとことでも気持ちを伝えると、お互い距離が近づくようです。

オンライン研修のグループ討議の場合、グループに分かれてから沈黙が続く場合があるので、誰も話し始めない時は苗字のあいいうえお順（ABC順）で話してくださいなどと伝えておきます。

このようにコミュニケーションの取り方をわかっていることとせず、構造化し説明することで参加者の声は聞き聞こえるようになってきます。一度お試しください。