



2024年度

Peach Women's Business School

第8回

登壇者：昭和女子大学大学院
福祉社会・経営研究科 研究科長 教授
高橋 学氏

講演テーマ：「対人関係構築論」



※ アンケートは受講者の回答をそのまま転記しております

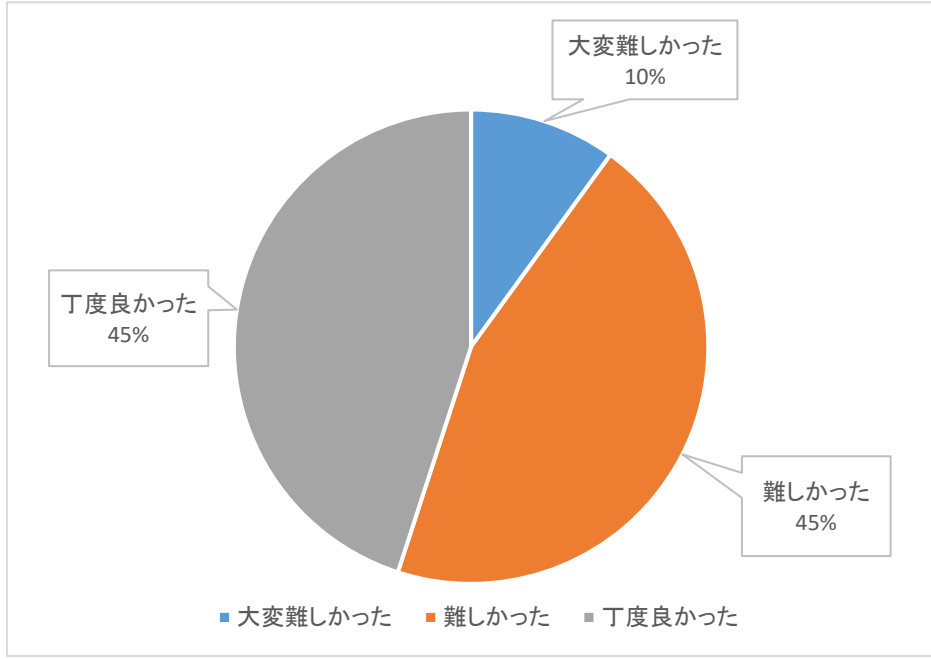
2024年度PWBS 第8回アンケート集計結果

研修日：2024年11月7日(木)

登壇者：昭和女子大学大学院 福祉社会・経営研究科 研究科長 教授 高橋 学氏

講演テーマ：「対人関係構築論」

(1) 今回の研修の難易度はいかがでしたか。【大変難しかった、難しかった、丁度良かった、易しかった】



その理由をご記入ください。

「スーパービジョン」という言葉について全くの初耳だったため、流れを理解することができるまでに少し時間を要してしまいました。今思えば内容が分からないと言うよりは、「ビジョン=展望、見通し」といった印象が強く、前提が誤っているために、うまくニュアンスを掴めなかったという感じだったと思います。

休憩時間に少し調べることができ、講義の後にも資料を活用して振り返りができたので、きちんと理解することができました。

スーパービジョンという単語を聞いたときは凄く難しく感じたものの、先生のワードチョイスが絶妙で印象に残る言葉が多く、理解を深めていくことに役立った（対人関係構築論は、苦手な相手と上手くやっていくためのもの。正論は人の心を動かさない、等）

スーパービジョンという概念が耳慣れず、自身の実生活や会社での他者との関係性に落とし込んで理解することに少し時間を要しました。

スーパービジョンという考え方を初めて知り、完全に理解できるには至らなかったため。

内容に対しての時間が短かったのもあると思うが「結局何がポイントだったのだろう。どのような目的の講義だったのだろう」と感じたため。スーパービジョン、バイザー、バイジーについて最初に説明があれば（または事前に資料配布があれば）単語に疑問を抱くことがなかったのだが、「バイザー・バイジー」について「誰の立場なのだろう…？」と混乱してしまって、講義に集中しにくかった。

知らないことが多くてお恥ずかしいが、できれば事前に資料配布、または講義を聞くにあたって調べておくことなどを提示しておいていただきたかった。

まず、定義を理解するのが難しかったのですが、制度と運用が絡み合っていたため自身が個人として適用できる内容（信頼関係の構築、1オン1、フォロー）と人事制度の両方があり整理すること、その影響・効果について理解が追いつかなかったため少し難しく感じました。

「スーパービジョン」という言葉を初めて聞きました。実践の知識・技術を持った人が持たない人へ、先輩から後輩、上司から部下へ上手く介入出来ている事例が周囲で見受けられないような気がするので、とても難しく感じました。また実践上の価値観の中で「予定調和的正解／自身の考えの押しつけ」「不確実性に耐える」ことはさらに実践が難しいと思いました。

スーパービジョン理論は初見であり、短時間で理解するのは難しいと感じました。頂いた資料を見直し、自分なりにかみ砕いて吸収していきたいと思います。

スーパーバイザーなど、今までに聞いたことはあるけれどよくわかっていない用語が多かったのですが、わかりやすく説明をいただいたので、理解しやすかったです。

はじめは「対人関係構築論」という聞き慣れない言葉にとっつきにくさを感じていましたが、講義を聞いてみると、職場で日常的に感じている人間関係の問題やコミュニケーションの難しさに対して理論的な背景と実践策を分かり易く教えて頂きました。

今後部下ができた際にどのように接していくべきなのか勉強したいと思っていたため、今回の内容は自分にとってぴったりの内容でした。

スーパービジョンの理論について知識がなかったため、はじめお聞きしたときは難しい概念かと思いましたが、研修が始まると非常に和やかな雰囲気の中で、わかりやすい言葉で例を多く交えながらお話いただけたため、よく理解ができました。

「対人関係構築論」を「スーパービジョン」から考察するという事に疑問符で頭がいっぱいでした。「対人」というワードだけを取り上げると、どうしても少数をイメージしつつも、スーパービジョンという言葉だけを捉えるとどうしても難しいイメージを持ってしまいました。

対人構築におけるスーパービジョンの機能や重要性について、初めは難しく感じられたが講義を受けてからは理解ができました。

「対人関係構築論」は働くビジネスパーソン全ての方が興味がある内容ではないかと捉えております。どうしたら上手いのか？は、とても難易度が高いなと感じたためです。「答え」はひとつではないと思いますし、相手によって、またジェネレーション等により対応を細やかに変えてチャレンジしていく必要があると感じました。まずは日常から少しずつ実践していきたいと考えております。

人材育成の点、対人関係の視点、心理的安全性が高いチームとはの視点 などから、チームや組織が円滑にすすんでいくための基本的なことを学べた。

講義を受ける前は「対人関係構築論」という言葉で難しいのでは？と思っていました。ですが、講義中にグループ内ディスカッションをしていく中で、対人関係の色々な悩みの共有ができ、皆さんがどういった対処をされているかの共有ができたので今後活かしたいと思いました。

グループワーク討議でも自分の置かれている状況を言語化するようなお題が多かったため、考えこんで無理やりひねり出すことがなく府に落ちやすかったため。

ビジネスにおける対人関係構築論の基本的な問題意識を知ることができました。企業は人が支えるという考え方に代わり、スーパービジョンという技法を取り入れる企業があることを知りました。

恥ずかしながらスーパービジョンという言葉に馴染みが無く、今回の講義ではじめて考え方について触れ、理解に少し時間がかかりました。

(2) 研修を受講して、どのような気付きと学びがありましたか。

いつものことながら、グループワークでそれぞれの思いを話し合えたことで、自分の考えの理解も深まったことが良かったです。部下を教育する際に大切にしていることや、どのような人材になってほしいと期待しているかということについて話し合ったことは、そのまま自分の行動にも繋がられる学びがたくさんありました。

また、講義の中では「心理的安全性」という言葉が印象に残りました。自身の発言を恥じたりする必要がないという安心感は率直な発言の機会を産み、有意義な議論ができる、ということには覚えがあります。反対に、非常に話しづらいと感じる時は「茶化し」や「無関心」など、周囲の環境作りに問題があったことにも改めて気付かされました。スーパービジョンの流れについて学んだことも踏まえ、どのような環境が人を育てるのか、周りの人たちがどのような思いで働いているのか、目を向けてみたいことがたくさん生まれました。

対人関係は感情労働、正論は心を動かさないというのが印象に残った。仕事では何かとロジカルを求められることも多いが、最終的には相手の感情がキーになる場面は多いと感じていたため。

また、「自分の中のあるべき論をいったん傍らに置いておく」という考え方が出てきたが、案外出来ていそうで難しいことだと感じている。色眼鏡をかけずに、相手の話をしっかり聴くために、なんとなく人の話を聞くのではなく、注意を傾けて相手に意識を向けて聴く癖付けをしたいと感じた。

スーパービジョンの3つの機能の内、教育的機能や管理機能は組織における教育で良く重要視される点ですが、支持機能としての感情表出のサポートはWLBが重視され職場内の人間関係が希薄化している中で軽視されがちな項目であると感じましたし、精神疾患により休職する人が増加している要因もここにあるように思います。

自分は後輩に対して仕事を教えることやキャリアプランを一緒に考えるということだけでは無く、支持機能としての役割も担っているのだと後輩や部下を持つことの責任の大きさを改めて感じました。

個人主義・成果主義の社会になるほどに自分の仕事の範囲ではないと考える人が多くなりそうですが、良い組織・強い組織を作るという観点では非常に重要であると考えます。

部下や後輩に対してどのような人材となってほしいか、そのためにどういったことを心掛けているか、言語化してグループで共有することで、自分にはなかった考え方や後輩の育て方があるという気づきがあった。

先生のお話しの中で「Z世代」「女性」などカテゴライズされた主語が大きいなあ、と感じるところもあり、「当てはまる例」があまり浮かばず、ピンとこなかった。今回は疑問が多く、「なるほど」といった気づきや学びが少なかった。資料を読み込んで復習したい。

定量的な把握が難しく手探りで指導してきた中で、部下育成の過程、信頼、スーパーバイス、手法が研究されているおり、ステップや手法が学べるという事に安心しました。

「対人関係は感情労働」という言葉がとても記憶に残りました。

常に相手の主観を理解したり、先入観を無くし真っ白な状態で相手の話を聞く姿勢であったり、心理的安全性に配慮しつつ相手と向き合う事は自分自身を上手くコントロール出来なければその先へは進めない事を改めて認識し、学びました。

まずは、「知識・スキル・やる気」の気づきの為の習慣を確立できるよう努力したいと思う。

研修の初めに講師から「ミーティングでは距離が大事」ということを聞き、今までは相手との距離(空間)を意識することなく、対面で表情が見えるからといういつもの通りの位置関係で進めていたので、これからは意識をしていきたいと思いました。

VUCA時代において、常識にとらわれることなく、新しい発想を生み出していく能力が必要であるとの話から、昔からあるやり方、慣習を疑い、よりよい方向性へ導いていく力を養っていききたいと思いました。

1on1よりも集団の中での役割や振舞いをみるとお話されていたこと、対人関係は感情労働だという考えが、今まで意識していなかったのでも腑に落ちました。また、不確実性に耐える力というのは、仕事上とても必要な力だと気づきがありました。

この研修の中で「集団でいることで、その人の特性が浮き彫りになる」という点がとても印象的でした。組織内で個人の特性を理解し、その強みを活かすことがチーム全体の力を高めることなるという気付きがありました。

「ジェネレーションが違うのは当たり前」ということに改めて気づかされました。上司世代に対しても考え方が違うからと最初から思ったことを伝えることを諦めるのではなく、まず自分の感覚を伝えてみるのが大切だということ学びました。

スーパービジョンの3つの機能から、対人関係の築き方、人材育成の進め方を学ぶことができました。実際にスーパービジョンを制度として導入されている会社もあるということをお聞きして、人材育成や援助関係の在り方を組織として体系的に示すことの重要性に気付かされました。

当社では階層別教育の他、OJT（職場内教育）を行っているものの、基本的には各職場の所属長に委ねられているため、スーパービジョンの考え方を取り入れることで組織立った人材育成の実践に繋がるのではと感じました。

世の中でZ世代が増えていく中で、勝ち騒動（休みがち、訴えた・言ったもの勝ち）が起こることによるグループ内のコミュニケーションが取りづらくなっていることに気づきました。集団の中で埋もれてしまうことにより、属性を発揮することなく、新しいアイデアも拾い忘れてしまっているような気がしました。個の軸をもっと大切に職場に対しても向き合っていく姿勢を学びました。

スーパーバイザーの役割を整理し、自分がそれをできているのかを見直したいと思いました。今後実践すべきことを考える機会となりました。

研修の冒頭あたりに講師の先生よりご説明がありましたが、「1対1の会話よりグループワークなどチームで何かを進める際にその人のコミュニケーションの特徴が現れる」という点、納得感が満載でした。これまで意識したことは無かったので新たな気づきとなりました。複数人で仕事をするケースがほとんどかと思しますので、今後の仕事にすぐに活かそうと思います。

年齢層のことなる人、特に年下の人との関わり合いについて、勉強になった。普段、20代前半の人との関わりがないため、あまり業務に支障はないが、現在の大学生の声をきくことができたことは、将来 かかることを思えば事前に心構えすることができる。

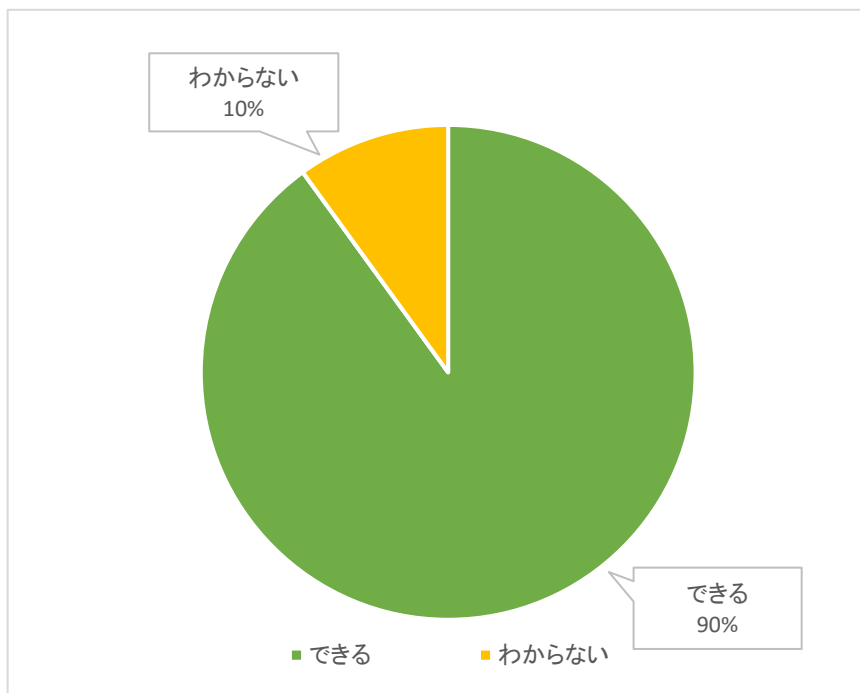
私は自分軸で仕事をしてしまっている可能性が高いと気づきました。年代や性別、育ってきた環境で価値観も違うので、相手を思いやり接することで良い人材を育てることが出来ることを学ばせていただきました。

スーパービジョンとの言葉を今回初めて耳にしました。教育を行う際に、教育する側が知識を持つ必要があり、その上で責任をもって行う必要があるとのことで、自分の経験を通して管理職になっていくと考えていた私にとっては、今回改めて研修を受ける意義を認識することができました。

対人関係の築き方は、「話しやすい雰囲気づくり」などの不変のもの、世代による価値観の違いや相手のメンタル状況などに配慮するような柔軟性をもって臨機応変に対応すべきものと改めて学びました。

スーパービジョンを使って対人関係を作っていくには、信頼関係を築くことが重要であり、そのためには感情を表現できる職場作りが大事であることを学びました。また、多様な価値観を持ったメンバーが混在する職場では、一人一人の声を大切に、尊重し、歩み寄ることも必要であると感じました。

(3) 今回の研修を仕事で活かすことができますか。【できる、できない、わからない】



その理由をご記入ください。

スーパービジョンについて、直接的に自分が後輩に対して実践できるような学びも多く得られましたが、それだけでなく、支店運営のサポートにも役立てられるのではないかと思います。

私は支店で現場の最前線に出るような業務の経験が乏しく、管理職の方や、支店の現場責任者の立場を理解することができていないと感じることがあります。そのような自覚があると、間接的に教育を促したい時にも伝え方に悩んでしまうのですが、今回、スーパーバイザー/スーパーバイジーという関係性について知る機会を頂き、注意点なども学んだことで、自分の経験にはないことでも、客観的に「大切すべきこと」や「注意すべきこと」を第三者視点から確認することができると考えています。

対人関係構築の基本は、相手への労いと共感、関心を示す態度であると再確認した。「何を大事にしてこの仕事をしているのか」の問いかけを行う大切さについて触れられていたが、今後の後輩育成においても相手の情熱がどこにあるのかに関心を持って真摯に向き合いたいと思った。

スーパーバイザーが悩みを聞く際は悩みに対して落としどころを作らない、というのは自分にとって教訓となりました。私自身相談をされると、どうにかして答えを出そうとする思考の癖がありますが、個々の価値観を大切に一緒に考える姿勢を示したいと思いました。相談者が不確実性に耐える力をつけることが必要という話がありましたが、相談を受ける側も悩みへの回答が着地しないストレスを相応に受けることになるので、共通して必須の力だと考えました。

部下や後輩に対して、スーパービジョンの目的と機能を意識して接することで、チームの良い関係性づくりができることがわかったため。自分の理念や先入観を一旦置いて、相手が何を大切にしているのか、相手を理解して信頼関係を築くことを大切にしたい。

今回は疑問が多く、「なるほど」といった気づきや学びが少なかった。資料を読み込んで復習して考えたい。

信頼関係の構築において、相手をよく知る、理解することが重要であり、紹介された事例のように相手から発言である事（＝自分で出した答え、実行できる答え）を重視してスーパーバイズできればと思います。権限移譲が不適切な状態で、部下を指導・育成を求められることが多く課題に感じています。権限とスーパーバイズの関係も伺いたかったです。

たくさんの気づきと学びがありましたが、頭では「なるほど」と思っても、すぐに実践できるような気がしなかった。まずは自身の考え方から見直し、後に役立てていきたいと思う。

Z世代・Y世代・X世代の特徴を改めて確認することができ、自身が、「自分たちの若いころは・・・」という発言をすることが多いため、自分の考え(バイアス)を主軸にするのではなく、相手のバックグラウンドを理解したうえで自身の発言に注意し多様性を活かし組織としての生産性を高めていきたいと思います。その為に研修で学んだことを都度確認しながら、スーパービジョン理論を習得していきたいと思います。

スーパービジョンのプロセスは自分の職場に当てはめてみても成り立ちそうだと感じたので仕事に生かすことができると思います。講義の終盤でてきたコミュニケーション技法など利用できそうだと思うことが多かったのですが、詳しくお聞きする時間がなかったので自分でもこれから勉強しようと思いました。

今後スーパービジョンの考え方を通じて部下の特性を認識し成長を促せられるようになりたいと思います。

部下に対して自分の意見を押し付けたり、支持を出すだけではなく、共に成長したいと思っているというスタンスで接したいと思いました。

スーパービジョンの実践方法から、人との関わり方において必要な心構えを学びました。

相手が何を大切としどんな信念を持っているか、相手の生きている世界を知ること。

自分が無知であることを自覚し教えてもらうという姿勢で向き合うこと。

予定調和的に、落とすところへ誘導するのではなく、相手の枠組みの中で考えること。

これらのことを肝に銘じて対話をしていきます。

また、先生の仰られていた、「我々はかつては這い上がってきた人だけが残れば良いと思っていた節がある。ずいぶん人をダメにする育成をしてきただろうと思う。自分は人を救っているのか。部下・後輩にとって役に立っているのかを考えるべき」という言葉に非常に感銘を受けました。自分は人の助けになれているのかということに常に意識しながら、後輩の援助にあたっていきたいと思います。

スーパーバイザーを導入されている企業（航空会社など）があることを知り、当社も同じサービス業なので、導入検討することで今の時代に適応していけるのではないかと感じました。理由としては、現状あるピラミッド型の組織を貴重にしつつも、スーパーバイザーを育てることで固定概念に囚われることなく、コミュニティの場を拡大し、企業発展に必ず繋がると考えからです。

社内外含め様々な人と仕事をするケースが多く、相手を見極めながらコミュニケーションをとっていくことで円滑なビジネスを推進したいと考えております。

「スーパーバイザー」の体制として、確立されたものではなく、新入社員の時代の新人教育しか現場での人材育成はされていないと思われる。まして、新人教育も、指導員が忙しいとそこまでケアできずにいる。また、途中の人事異動できた人は経験があるとして、あえてそこまでの指導されず人材育成はされていない。

技術部門は技術的な指導はもちろんだが、私が所属部署では、基礎的な調達業務全般や基礎的なことをキッチリと、TLなりG長がスーパーバイザーの立場として、教育的過程をおこなうことが必要かなと感じた。それが所属部署のレベルアップにも繋がることになる。

後輩と接する時に大切にしていることをグループワークで話し合った際、一致したことは「自分が後輩だった時」に、されて嬉しかったこと、モチベーションが上がったことは後輩にも実践し、悲しかったこと、やる気をなくしてしまったことを後輩にはしないということでした。日々、業務に追われ忘れがちになりますが、後輩が出来た際はグループワークで話し合ったことで再度実践したいと思います。

人は1on1ではなく、グループ活動の中でその人のタイプがわかるという言葉がすごく響きました。

今までの講義の中で、部下とコミュニケーションをとっていくことで理解するとのお話が多かったので1on1が大切と思っていましたが、グループ活動でも見えてくること、その人が活躍できる場所を見つけることができるのの気付きがあり、活かして行こうと思えました。

また、質問の仕方についても業務で使用していきたいと思います。

困っていることの具体化や何に納得したのか等、自分で言語化することで理解が深まるのは、実体験でも思うので、こちらが結論をださないように気を付けたい。

働き方改革や価値観の違いにより、対人関係に困る状況が増えているなかでも、スーパービジョンとしては、人を救っているか？と問うことは一つの指標になると思いました。また、メンタル不調のある人への対応に困っている事例がいくつか挙がりましたが、スーパービジョンとしては、予防が重要で、チェックする仕組みや声掛けを意識的に取り入れることも実践したいと思います。

働きやすい組織を作っていくためにはスーパービジョン機能である、教育的機能、管理的機能、支持的機能のバランスを保つ必要があると思いました。今後、上記をうまく機能させるために自分自身がどう人と関わっていくかや、どのような仕組み作りをする必要があるかを考えていきたいと思います。