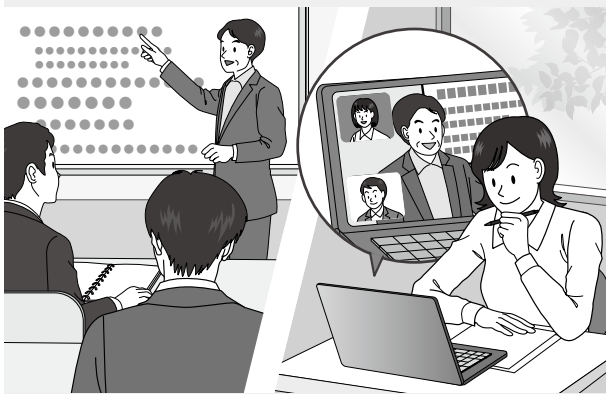


連載

進学塾に学ぶ ハイブリッド な教え方



第5回

【オンラインの研修】 オンラインライブ研修の デザインのコツ①

市進ホールディングス
コンサルティング事業研究所 所長

細谷幸裕



ほそや ゆきひろ

1996年、株式会社市進入社。現場を経て、2005年より同社教育本部教務統括室にて講師養成に携わる。2008年からは全国の教育委員会・私学での教員研修の講師を務めるようになり、現在は企業・官公庁を中心に、「社内講師養成」、「OJTトレーナーのコーチング」、「説明力強化」などの研修・コンサルティングを行っている。

これまでの4回は、リアルの研修での巻き込み方、考えさせ方、教材の使い方、演習の回し方についてお伝えしてきました。今回からは4回にわたってオンラインの研修の工夫をお伝えしていきます。まずはオンラインライブ研修のデザイン（設計手法）についてみていきましょう。

ゴール設定の重要性

研修のデザインとは、その研修を展開することで運営側の意図するところに受講者や集団を導くための設計図になります。そのためには、研修の運営側がその研修のめざすところ（ゴール）を明確に定めていないと、そもそも良質な研修は提供できません。その研修が何をめざし、どんな課題をどのような手段によって解決していくかという展開は、オンラインの研修に限らずすべての研修においてとても重要な視点です。

そして、さらに大切なのは、このゴールが「何ををもって達成したか」という基準や評価を設定している点です。塾や学校であればテストや宿題のチェックなどで評価できますが、社会人の研修だと、知識の定着だけでなく、スキルの習得と業務への適用、意識の変化に伴う行動の変容などが求められてきます。これらの変容をどのように評価するかはさまざまな考え方がありますが、ゴールを設定し、そのゴールに向けて、研修によってどれくらい改善したかを評価できるよう、あらかじめ設計しておくことは大切です。

塾や学校であれば、授業を受けたあとに「宿題の問4が自力で解ける」、「1カ月後の定例試験で知識問題の失点をゼロにする」といったものになりますが、企業の研修であれば、「習得したコミュニケーションスキルを顧客への案内に使う」や、使うだけでなく、「6カ月後の顧客満足度調査のコミュニケーション項目評価で前期比10%upを達成する」というような、具体的に測定可能な目標を表します。

可視化と共有の工夫

最近ではリアル集合型の研修が開催できない環境が増えたことから、オンラインでリアルの研修内容を代替するケースも多くなってきています。仮に、達成し

たいゴールがリアルと同じだった場合でも、そのゴールまでの辿り方は、リアルのものとはオンラインとは変えていく必要があります。

たとえば、オンラインでの最大のメリットは、チャットなど多様なアウトプットの機能があり、それが最も発揮されるのが「可視化と共有」の場面です。リアル集合の研修では、受講者からのアウトプットは手元のテキストへの書き出しや、指名による口頭発言が主なものです。一方で、オンラインライブであれば、受講者からの回答はチャットなどの可視化によって瞬時に共有が可能になります。この「可視化と共有」は、他者の思考の要点やプロセスを見える化することで受講者の理解を深めることができ、一段深い思考に導くことができるという特性があり、オンラインでそれが一瞬でできてしまう点は大きなメリットになります。

ただし、可視化と共有が大切だからといって、意図もなくチャットで回答を求めることは得策ではありません。たとえば、明らかに答えが明確なものを参加者全員にチャットで回答を求めた場合、最初に上がってくる回答に引っ張られてしまったり、そもそも回答しようという意欲を減退させてしまうこともあります。この場合は知識を問うのではなく、考え方を問うことでチャット共有のメリットが表れます。また、受講人数が多い場合は、全員にチャットでの回答を求めるのではなく、あるカテゴリーの集団や代表者などに絞って求めることで効果を発揮します。

このように、アウトプットをさせる際は常に学習効果を考えて研修を設計する必要があります。ちなみに進学塾では、この可視化と共有をリアルタイムで最大化するために、生徒の手元を Web カメラで映しながら思考プロセスやノートの取り方を学習する手法が効果を発揮しています。お手軽な方法ですが、可視化と共有をシンプルかつ最大限に活かした事例です。

横のつながりをデザインする

オンライン研修とリアル集合研修との違いを考えると、リアルでは比較的容易にできていたことで、オンラインでは難しくなったものがあります。そのひとつが、受講者同士のつながりです。リアルであれば

図表 オンラインライブ研修をデザインする視点

1 研修のゴールと達成基準の設定

何をもってゴールが達成できたかという基準を設定しているか

2 多様なツールの効果的な活用

学習効果を最大化する「可視化と共有」の仕掛けがあるか

3 対話を促進するためのデザイン

講師とのつながりだけでなく、受講者同士のつながりをデザインしているか

ひとつの空間に受講者全員が会し、隣人やグループ内のメンバーの気配を感じながら学習を進めることができました。一方で、オンラインでは、画面上では集合している状態ですが、当然ながら受講者が同じ空間を共有していないため、受講者同士のつながりをつくるためには意図的にデザインをする必要があります。

たとえば、最近ではブレイクアウトルームのようなグループ分けができるオンラインツールが増えましたが、グループ分けをする際も、「どのような対話を起こしたいのか」、「どのようなアウトプット指示なら対話が起きやすいか」といった討議テーマの工夫や、人数バランス、討議時間の最適化など、あらゆる角度から受講者同士の対話を促進する仕掛けづくりが、受講者同士のつながりを構築するデザインになります。また、オンラインでは、講師が基軸となって受講者を巻き込むという展開になりがちですが、場合によっては受講者が基軸となって、講師は一步引いて展開を観察するという設計も、受講者同士のつながりを促進します。

このようにリアルではあまり気にならなかった受講者同士のつながりもオンラインでは事前のデザインによって対処する必要が出てきました。

*

今回は、オンラインライブ研修のファシリテーションについて考えていきます。