

「問題解決的思考法について」

参考：世界一やさしい問題解決の授業（ダイヤモンド社） 渡辺健介：著

自分の答えのつくりかた（ダイヤモンド社） 渡辺健介：著

世界一やさしい（右脳型）問題解決の授業 渡辺健介：著

問題解決ドリル（ダイヤモンド社） 坂田直樹：著

問題解決大全（フォレスト出版） 読書猿：著



リニア vs サーキュラー

① リニアな問題解決

- ・直線的な因果性を基礎に置く問題解決。
 - ・因果関係を直線的にたどることができ、究極の原因にたどり着ける。
 - ・その究極の原因を除去したり、変化させれば問題は解決する。
- ⇒常識的にも分かりやすい“問題解決”（今回のテーマ）

② サーキュラーな問題解決

- ・鶏と卵の関係のように、原因と結果の関係がループ。
 - ・因果関係はぐるぐると巡っているため、究極の原因にたどり着かない。
 - ・例外や逸脱を強めて因果ループのほころびを広げたり、逆説的な介入で因果ループに揺さぶりをかける。
- ⇒一見分かりづらい“問題解決”

問題解決とは？①（基本編）

⇒現状を正確に理解し、問題の原因を見極め、効果的な打ち手まで考え抜き、**実行すること**。

①現状の理解

②原因の特定

③打ち手の決定

④実行

問題解決とは？②（思いつき編）

①現状の理解

⇒ 会社に行けない。

②原因の特定

⇒ 気分が落ち込んでいる。部署が変わって、怖い上司になった。

③打ち手の決定

⇒ 部署をもう一度変えてもらう。

④実行

⇒ さらに上の上司に直談判。

問題解決とは？③（つっこみ編）

①現状の理解

⇒ 会社に行けない。

②原因の特定

⇒ 気分が落ち込んでいる。部署が変わって、怖い上司になった。
（原因はそれだけ？）

③打ち手の決定

⇒ 部署をもう一度変えてもらう。（本当にできる？）

④実行

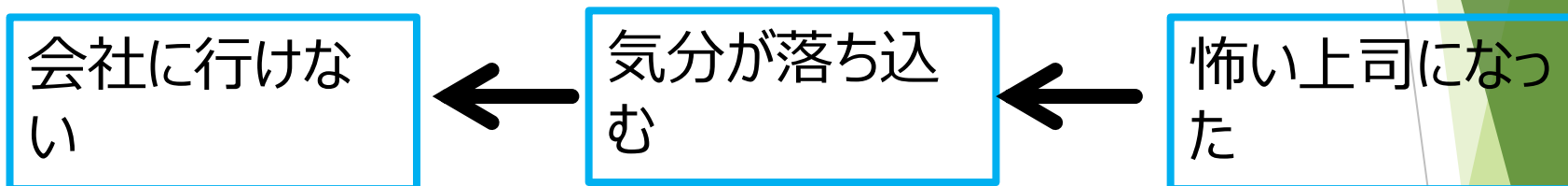
⇒ さらに上の上司に直談判。（会社に居づらくならない？）

問題に直面した時の4タイプ

- ① **あきらめ型** : 「わたしなんてどうせダメよ」とあきらめてしまうタイプ。やってもムダだとふてくされたり、だれかのせいにしてたりする。
- ② **批評型** : 「問題はこれだよ!」「あの人が悪いんだよ!」と自分なりの意見は持っていて、人にあれこれ指図はするけど、言いつばなしで自分では何もやらない。
- ③ **直情型** : 何に対してもやる気があって前向き。ただ、うまくいかないときでも、「ダメなのはやる気が足りないから」「考えるより行動しよう」と何でも精神論で片づけてしまう。
- ④ **問題解決型** : 常に具体的な目標を持っていて、問題が起きたことを嘆くのではなく、「どうすればよいか」を考え抜いて、すぐ実行する。

ツール① 仮説の木

⇒どのような原因があるのかモレなく探し出すときや、どのような打ち手があるか具体的に洗い出す時に便利。



⇒因果関係や根拠が正しいかチェックしていく。



⇒モレや重なりをチェックしていく。

ツール② 課題分析シート

⇒具体的な課題は何か、現時点での仮説と根拠は何か、仮説を確かめるにはどんな情報を集める必要があるかを明確にする。

課題	仮説	根拠	分析	情報源
会社に行く 気にならない	職場環境が 悪い	本人がそう 訴えている	援助者によ る聴取	上司の意見 も聞く
適応行動が できない	気分が落ち 込む	主治医の 行った問診	検査を行っ てみる	本人
家庭で落ち 着けない	妻が怖い	本人がそう 訴えている	家庭環境の 確認	妻や第三者

ツール③ 評価軸 × 評価シート

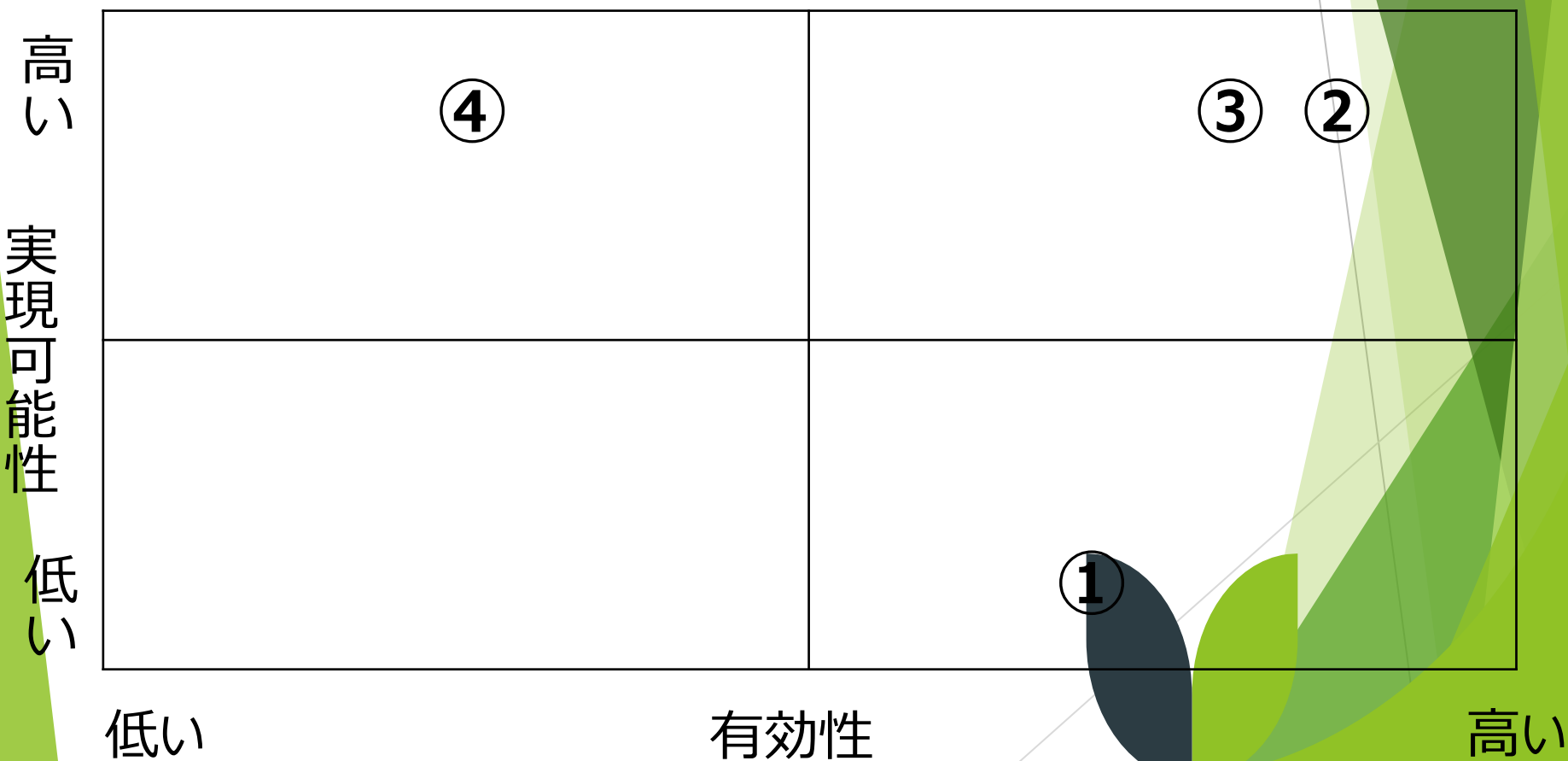
⇒評価の基準を明確にし、選択肢の比較を行う。

評価軸	重要度	配置転換	休職	薬物療法	カウンセリング
本人の納得	高	+++	+	-	+
有効性	中	++	+++	++	+
実現可能性	低	+	+++	+++	+++

ツール④ マトリックス

⇒基準を絞って、最適な打ち手を検討する。

ex. ①配置転換 ②休職 ③薬物療法 ④カウンセリング



ツール⑤ アクションプラン

⇒行動を実験として捉え、試行錯誤を可能にする。

アクションプラン	直属の上司の上席に直談判
開始予定	明日
予測	来月には配置転換
予想される問題	少し実現が延びるかも
問題が起こった時の対処法	休職も検討（場合によっては薬物療法・カウンセリングも）
行動結果	全く相手にされなかった
この行動から学んだこと	組織内で配置を変えるというのは容易ではない

問題解決の基本姿勢

・問題解決を身につけても、何が正しくて、何が間違っているなどということとは分からないことが多い。

・良いと信じて始めたことが、間違った方向に行ってしまうこともある。

・主体性を持ち、検討を重ね、良いと信じた行動を行っている、最終的には引き寄せられるかのように「正しい方向」に向かっていく。

⇒一番重要と思われるのは

「自分を等身大に見つめ、自分ができる最良と信じることを行う」

追加：良いことができないならば、せめて害をなさぬことも重要

講義は以上で終了です。おつかれさまでした。

「問題解決的思考法について」

参考：世界一やさしい問題解決の授業（ダイヤモンド社） 渡辺健介：著

自分の答えのつくりかた（ダイヤモンド社） 渡辺健介：著

世界一やさしい（右脳型）問題解決の授業 渡辺健介：著

問題解決ドリル（ダイヤモンド社） 坂田直樹：著

問題解決大全（フォレスト出版） 読書猿：著

