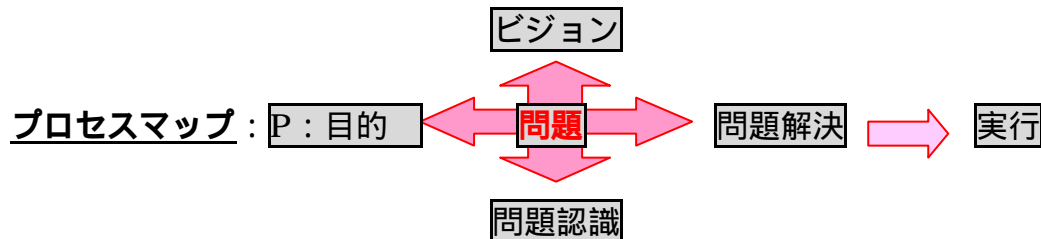


前回までのテーマ

「仕事とは問題解決すること」である。

??? 相手がいる。WIN-WIN コンセンサス定義と利点を確認

認知? 定義? 解決リストの作成? 評価? 意思決定・・・プロセス各段階ごとにコンセンサス



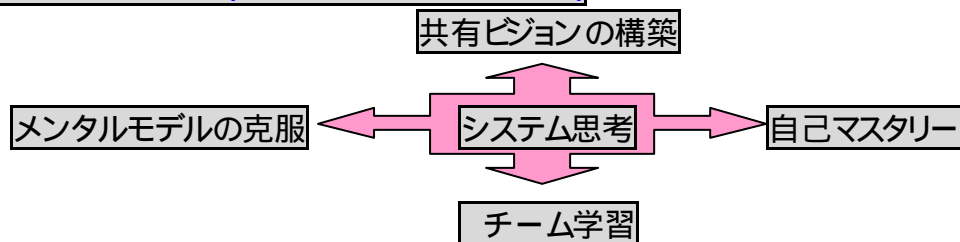
会議メモ: ロードマップ (何をコンテンツ どのようにプロセス 誰が 時間)

真の問題解決

問題発見・・・見えない問題? ? 問題に「気づいていない»? ? 解決策「テーマを持つ!」
? ? 問題に「気づいているが問題と認識していない»? 分析の技術
課題解決・・・見えている問題? ? 問題が発生しているが、そのままにしている? ? 危機感
? ? クレーム発生! 目標確定している!

??? 「本当の問題解決」は相手の困っていることを解決してあげること。

最強組織の法則 (ピーター・M・センゲ MIT) ??? ラーニング・オーガニゼーションの5つの鍵



システム思考 = = = 構造が行動を左右する (有機体システム)

ラーニング・オーガニゼーション

21世紀の新しいリーダーシップとは?

結論??? 強いリーダーシップから、静かなるリーダーシップ変革できるか? が鍵である。

日産自動車V字回復の真のリーダーは、誰か?

結論??? トップダウン・ミドルアップ融合型 + ボトムアップ

カルロス・ゴーン氏は、リーダーシップ・コーチングの実践者だった!

組織活性化の仕組みとは?

結論??? 「やる気の構造」を仕組む組織づくりだ!

ファシリテーターサイクルを学ぼう!

「ワーク・モチベーション」の仕組みを学ぼう!

やる気を刺激する「組織」を実現しよう!

今回のテーマ

仕事は問題解決！ その解決方法を学ぶ！

～～～チームが価値観を共有する仕組み～～～

問題とは「理想と現状とのギャップ」と考えよう

問題には「発生型」と「発見型」がある。

問題解決には「現状型」と「理想型」の2タイプがある。

問題解決の6つのステップ」を身に付けよう

問題解決では「発散思考」と「収束思考」を使い分けよう

問題が明確に把握「課題」できたら、80%はクリア。

課題解決」には、原理原則のシステムがある。

	理想設定方アプローチ (根本改革型)	現状分析型アプローチ (現状改善・積上げ改良)
問題設定	問題設定	
問題把握	理想設定	現状分析
	現状分析	問題点分析
課題設定	課題設定	
課題解決	構想計画	
	具体計画	
	手順計画	
総合評価	総合評価	
解決方法	解決行動	

発散思考

ブレイン・ストーミング (判断延期・自由奔放・大量発想・広角発想・結合発展)

オズボーンの9チェック (転用・応用・変更・拡大・縮小・代用・再配列・逆転・結合)

収束思考

KJ法

マトリックス

問題設定

問題の中で特に何が重要か？ (重要度)

問題の中で今すぐ手を打つべきことは？ (緊急度)

これからも広がる問題はないか？ (拡大傾向)

問題のどの部分なら、解決アイデアが出そうか？ (解決可能性)

メンバーが共有できるか？ (メンバーの関与度)

問題は自分だけでなく、他者も解決するべきか？ (周囲との一致度)

問題はいつまでに解決しなければならないか？ (スケジュール化)

問題はメンバーの知識・経験・データが活用できるか？ (協力要請度)

問題の細分化 (5W 2H に落とし込み)

初めて起こった問題か、今まで起こったことがある問題か、発生の頻度は？
他の部門・人に起きたことがある問題か、他との共通点は？
個人的な問題か、他の部門・人と関連する問題か？
問題が起きた場所・日時・直接の担当者・関係者は？
問題発生の内容・仕方・原因・影響は？
問題に対する他からのクレーム・要望・支援は？

問題の共有化

発生現場 (口考・心考・手考・足考)
ビジュアル化 (図・デジカメ)
人から情報収集 (主旨・具体的・傾聴・質問)
事実か推測か？をしっかりと見極める
今までのやり方・常識を疑う
カードBS法・フィッシュボーン・ハイブリッジ法
解決テーマを絞り込み、明文化・ビジュアル化・具体化・動詞形・数値化する
解決目標は「場の論理」を活用
実行作戦を「企画書」にまとめる

チームでの問題解決

～～～仕事は問題解決～～～

リーダー向け (トップ・幹部・営業) 推薦図書

～～～問題解決ファシリテーションの基本～～～

問題解決のヒント! (副題:ギャップを価値に変える対話術)

堀公俊 (日本ファシリテーション協会会長)

同文館出版 (ISBN4-495-5601-XC2036)

1400円プラス税

テクニック解説・・・暮らしの中のギャップをヒントに変える!

先回りして、相手とのギャップに気づこう!

お互いの意見を正しく、理解し合おう!

いろんな視点を試し、ギャップを小さくしよう!

3つのアプローチを駆使し、対立を解消しよう!

ケーススタディー・・・身近な問題の解決方法を考えてみよう

上司とのギャップを転じて、信頼感を勝ち取る。

顧客とのギャップは新商品のヒントの山

部門間のギャップから企業改革が始まる

会社同士のギャップを乗り越え、合併を進める

家族とのギャップから、新しい人生設計を!

状来型のリーダーシップとマネジメントの限界

〜組織による問題解決が硬直化している〜

- ・ 問題の多くは一人では解決できない。
- ・ 組織とは？〜3種類
- ・ 「個人」から「関係性」重視へ

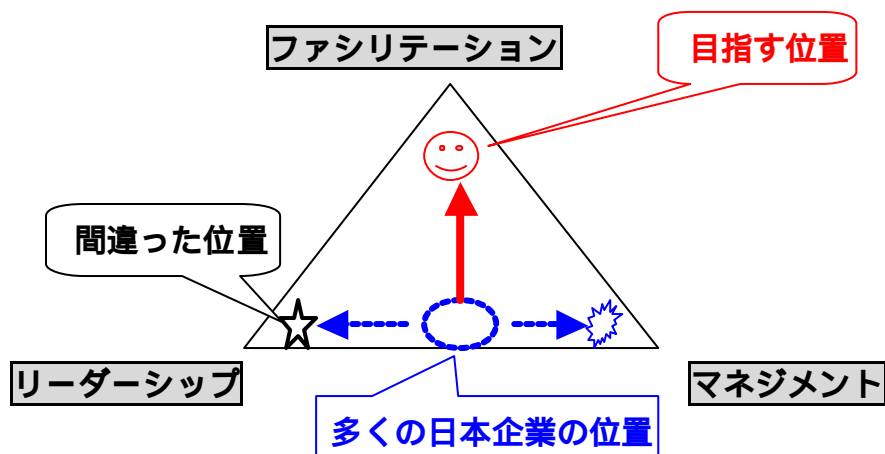
〜集団による知的相互作用を促進する〜

?? 協働を促すファシリテーション?? 知的相互作用を通じて、共通の目的を達成する！
 集団による問題解決、アイデア創造、合意形成、教育・学習、変革、自己実現・成長
 知的創造活動を支援し促進していく働きがファシリテーションです。

「中立な立場で、チームのプロセスを管理し、チームワークを引き出し、そのチームの成果
 が最大となるように支援する」協働促進者、協創支援者

支援型リーダーシップと場のマネジメント

	ヒエラルキー型		自立分散型
	リーダーシップ	マネジメント	ファシリテーター
上位者の役割	組織の方向づけをする	目標を達成するシステムをつくる	場（関係性）を築き、協働を促進する
下位者の役割	モチベーションを高める	与えられた役割を全うする	自律的に問題解決を図る
人を動かす手段	ビジョン・戦略（What）	計画・構造（How）	意味・関係（Why）
組織の考え方	意思決定のピラミッド型の連鎖		知的相互作用のネットワーク
コミュニケーション	権威的・官僚的		民主的
組織システム	専制的・固定的		流動的
適用環境	大きな変化が必要な時	組織が安定状態ある時	絶え間ない変化が必要な時



??? 目まぐるしい環境変化に即応するためには、組織運営の中でファシリテーションの比重を高めていく必要があります。

問題解決ファシリテーションの基本

「対立を解消する基本ステップ」

Step 1 意識のギャップを見つける

「あれ？ 意見が違うのかな？」

- 言語メッセージを読み解く
- 非言語メッセージを読み解く

Step 2 意見（コンテンツ）の違いを明らかにする

「どこがちがうのだろうか？」

- 論理的に違いを明らかにする
- 相違点のイメージをすりあわせする

Step 3 背景（コンテキスト）の違いを理解し合う

「なぜ違うのだろうか？」

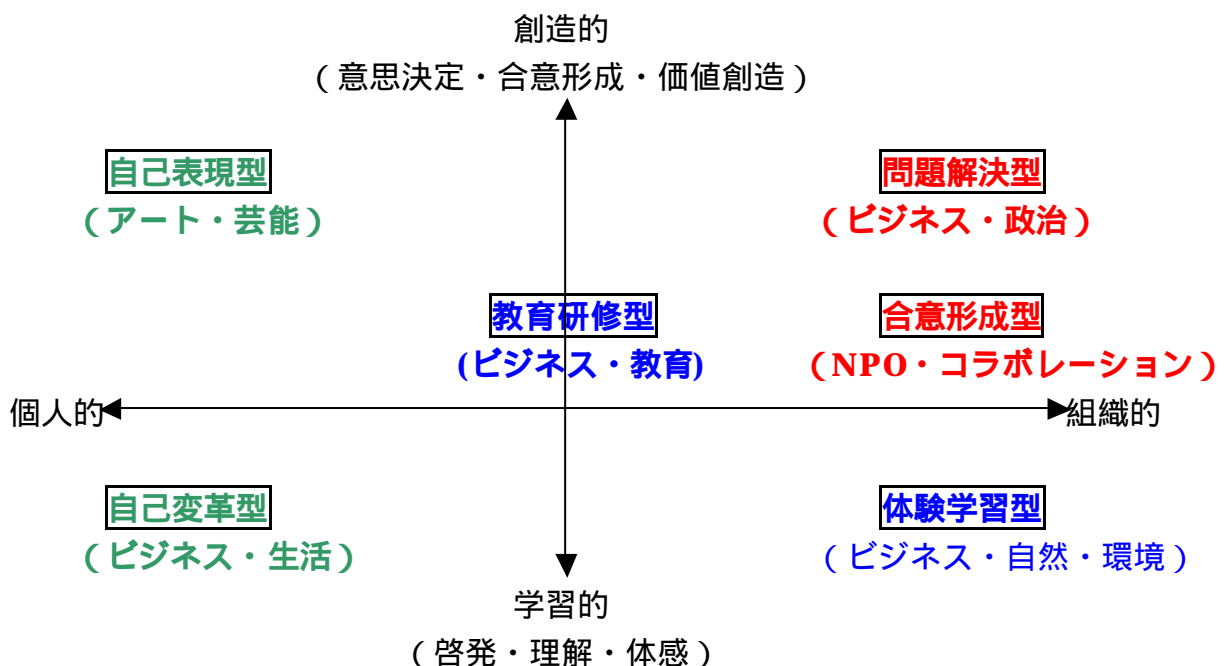
- 目的の違い（Purpose）
- 視点の違い（Perspective）
- 立場の違い（Position）

Step 4 対立を解消するアイデアを出し合う

「どうやったら上手くいくか？」

- 回避的アプローチ（ノー・ディール型）...回避による解決
- 競争的アプローチ（ウイン・ロス型）...分配による解決
- 協調的アプローチ（ウイン・ウイン型）...交換・創造による解決

ファシリテーションの応用分野



学ぶとは、今までとは、変わること!

「何かに気づき」「本質を掴み」「自分に置き換え」「シナリオを考え」「行動に移す」

未来創造志塾 4期第2回 () お名前 _____	
気づいたこと	
本質を捉える	
自分に置き換え	
シナリオを組む	
行動に移す	

研修アンケート(をつけてください)

1今回の研修はあなたの目標を達成できるような内容でしたか?

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 (10点満点にて評価して下さい)

2今回の研修の内容は、わかりやすかったですか?

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 (10点満点にて評価して下さい)

3今回の研修内容は、これからのあなたの仕事に役立つと思いますか?

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 (10点満点にて評価して下さい)

4ご要望や、ご指摘あれば、より良くするために愛と鞭のフィードバック下さい。
