

1 問題解決力のある人に

多くの人は、できれば何事もスムーズに進んでほしいと思っているはずですが、しかし、仕事に問題はつきものです。そうなら、腹を括って前向きに取り組んではどうでしょうか。問題解決力は総合的な能力です。知識やスキルも必要ですが、問題に対する取り組み姿勢が問題解決力を左右するのです。

1 問題に対する姿勢は

[Q1] 問題が起きたとき、まず心に思うことはどんなことでしょうか？次の中から1つ選んでください。

- a “面倒だなあ”とか“嫌だなあ”と思う。
- b “私は間違っただけはやっていないのに”と思う。
- c “起きてしまったから仕方ない”と思う。
- d 仕事に支障が出ない程度に解決しようと思う。
- e とにかく、問題の状況と原因を調べようと思う。
- f しっかり解決して、仕事を改善するチャンスにしようと思う。

あなたはどれを選びましたか。ユニット1第5章セクション2（88ページ）で“ポジティブな心”について述べました。上記の中でどれがポジティブかは言うまでもありませんね。“f”のように、「問題は改善のチャンス」と捉えたいものです。

[Q2] [Q1]に関連して、“問題がない状態”は理想的だと思いますか？下記のどちらかに○印をつけ、その理由を書いてください。

理想的だと思う 理想的とは思わない

.....

.....

同じ環境のなかにも、“今の状態でよい”という人もいれば、“今のままではダメだ”という人もいます。でも“今の状態でよい”と言っている

る人も、見方を変えれば問題に気がついていないだけかもしれません。考えてみると、私たちが見えている問題に比べ、見えていない、気がついていないことのほうが本当は多いのです。そう考えると、簡単に“理想的だ”などと言えなくなるのではないでしょうか。

2 問題をどう捉えるか

「見えていることより見えていないことのほうが多い」と考えると、本当は問題なのに気がついていないことがたくさんあるような気がします。ひと口に問題といっても、その表われ方はひとつではありません。本項では“問題の捉え方”について述べます。

(1) 問題とは基準と現状とのギャップ

問題とは“こうありたい”という基準と現状とのギャップです。しかし“基準と現状とのギャップ”といっても、両者の関係はそれほど単純ではありません。

●基準と現状の関係

[A]	[B]	[C]	問題の捉え方
			基準と現状との関係によって問題の捉え方が異なる [A] 起きた問題 [B] 見つける問題 [C] 創る問題

① [A] 起きた問題

基準と現状が見えています。目の前に起きた問題です。問題が顕在化しているため、すべてが見えているように思うかもしれませんが、実際はそうではありません。前述したように、見えているものに比べて、見えていないもののほうが圧倒的に多いのです。目の前に見えているといっても、本当は問題のひとつの側面だけしか見えていないのです。それを手がかりに事実を迫ることによって、いろいろなことが見えるようになってきます。そういう意味では、目の前に起きた問題に取り組むことは、問題発見の始まりともいえるのです。

② [B] 見つける問題

基準はありますが、現状がはっきりわかりません。そのためギャップを感じる事がなく、一見問題がないような気がします。見えていないだけ、気がつかないだけという問題は、案外多いのです。昔から、工場などの現場で“ヒヤッ”としたことがあると、現場には重大事故につながる要因が潜んでいるといえます。ただ、現象には表われていないため、問題はないと思っているだけなのです。ジャーナリストは救急車を見つけると追いかけるそうです。救急車が何かトラブルと関係している可能性があるからです。つまり、トラブルの兆候として救急車を利用しているといえるでしょう。問題が起これなければ仕事にならないジャーナリストの例は極端ですが、問題はないのではなく普段は見えないということを示すよい例といえるでしょう。

③ [C] 創る問題

この場合の現状は、[A] と [B] の基準と同じレベルです。だから問題がありません。しかし、競争力を強化する、コストを下げるなどのため、今の基準をレベルアップしようとする、現状との間にギャップが生まれます。このギャップは、明確な目標をもとにあえて創ったギャップといえます。だから「問題の創造」なのです。これはハイレベルな問題の捉え方といえます。「改善」はこのような考え方を基本にしているのです。“現状に満足せず、もっとよくしよう”ということですから、現状では達成できている基準をあえて高くするのです。

(2) 広い視野で問題を捉える

このように問題といっても、基準と現状の見方によって捉え方が変わります。目の前に起きた問題は確実に解決しなければなりません。ただ、そこから一步踏み込んで問題を見つけたり、創造することが重要です。次の3つの [Q] を考えてください。

[Q3] あなたが日々の仕事のなかで体験する問題は、[A] [B] [C] のうちどれが最も多いですか？例をあげて書いてみましょう。

.....
.....
.....
.....

[Q4] 今までに“問題を見つけた”という経験がありますか？あればどんな問題を見つけたのか書いてください。

.....
.....
.....
.....

[Q5] 今までに“問題を創った”という経験がありますか？あればどんな問題を創ったのか書いてください。

.....
.....
.....
.....

3つの [Q] は、あなたの問題の捉え方を広げ、深めるための問いかけとを考えてください。これからも、仕事のなかで多くの問題にぶつかり、解決のために努力するはずですよ。

問題の数からいえばおそらく [A] が最も多いと思います。目の前の問題に対応することはもちろん大事なことです。しかし、そこに留まることなく、広い観点から問題解決を捉える姿勢を養うようにしてください。