

診断技術向上研究会 活動成果の報告

提出日： 2022 年 2 月 25 日

1. 当研究会の目的

我々研究会は、メンバー相互の交流を通じて診断技術の向上に資することを目的としております。

2. 研究会概要

当研究会は発足後20年近くを経過し、兵庫県協会では伝統のある研究会です。

当時、有志の方が集まり何もないところから、中小企業診断士にとって何が一番大事であるかということ考えた時に、「クライアント様に対して価値を提供できる診断技術を向上させること」ということに行きつきました。多様化する今の時代においては「診断技術向上」のみでは幅の広すぎるように思われがちです。しかし地味な活動ではありますが、その志は、今でも受け継がれて活動を進めております。「実践して活かせる場」これが、当研究会の目指すところです。

3. 具体的な活動内容

「実践して活かせる場」を自分たちで造っていきます。

毎月の例会としては第2木曜日を設定し、リアル開催を中心に神戸産業振興センター会議室において、学びを深めています。

4.2020 年までの活動例

過去の活動事例では、講義・実践方式により技術向上を目指してきました。

- 19-20 年_事業継続について
- 18 年_中小ものづくり企業のIoT・AIへの取り組み
- 17 年_海外進出支援
- 16 年_交流分析(TA=Transactional Analysis)「精神分析の口語版」初級
- 15 年_事例企業の課題研究(工場ネットワーク化、生産管理技術確立等)
- 14 年_農林漁業者の支援技術研究
- 13 年_SNS ビジネス展開
- 12 年_飲食店の事業承継・経営改善
- 11 年_イノベーションとは何か、「経営革新計画」の役割
- 10 年_中小企業における BCP 導入支援
- 09 年_事務機器販売会社における BSC 導入
- 08 年_戦略「脳」を鍛える TOC(制約条件の理論)

5. 2021 年度の研究会取組内容

診断士としてのコンサルティング活動において、実践して活かせる手段として、「交流分析(6.参照)」を取り上げました。

交流分析の知識編と応用編の習得期間は、2021 年 4 月から 22 年 3 月までを予定し、2022 年度以降は、習得した内容を、診断士活動という実践の場で活かしていく形での取り組みを考えています。

2021 年度の研究会は、知識編、応用編の習得のために 2 名の講師を招き、ワークを交えたセミナー形式で展開しています。

まずは、入門編で交流分析とは何かを学習し、参加者の知識レベル感を合わせました。次に、応用編で交流分析のより深い知識を得て、コンサルティング現場で活かせる気づきを得るための活動をしてまいりました。

6. 交流分析を取組内容に選定した理由

交流分析(TA)とは、Transactional Analysis の略で、1950 年代の後半にカナダの精神科医エリック・バーンが創始したパーソナリティとコミュニケーションの分析と、人間の欲求や生き方に関する理論と実践の体系であり、また心理療法の一つです。

デジタルの進化や With コロナ、先行きが不透明な時代にあり、コミュニケーション量の不足や質の低下が叫ばれています。人との絆や信頼関係を深める人間力の大切さが再認識される昨今、自分を知り、相手を知り、関係の質の向上を目指す、マインドとスキルが求められています。

本活動は、これらを交流分析という知識体系により、コミュニケーション能力の向上を図る試みです。

診断士業務の基本は企業の診断と評価であり、支援先企業の代表や従業員とのコミュニケーションから正しい情報を取得することで、正しい評価と支援策を提案することが出来ます。

特に昨今の補助金申請支援案件は、ベテラン診断士から登録間もない診断士まで、幅広く受託する機会が増えており、支援先の代表者や担当者からのヒアリングなどで、適格な情報収集と高精度な事業計画プランを描く必要があります。したがって、制約された時間の中で、自身の信頼性の確立や相手から本音の情報を導き出すためのコミュニケーションが欠かせません。

本活動を通じ、さらに診断士スキルに磨きをかけていくことが、本研究会が目指すところとなっています。

7. 活動内容

7-1. グランドルール

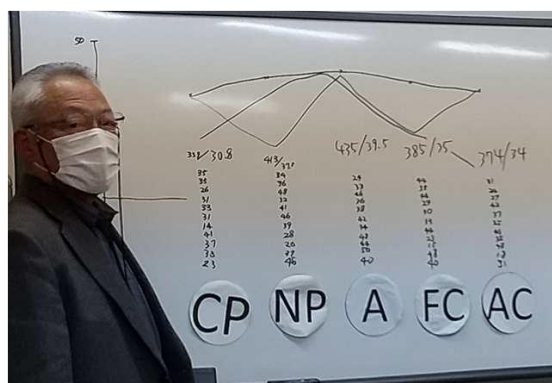
各回の活動では、参加者が受け身ではなく、能動的に体験や気づきを発信し、コミュニケーションを実施しました。TAの哲学を尊重し、TAのゴール、自律性(気づき、自発性、親密)を目指すため、以下のルールに従って運営しました。

- ・ 相互尊重 : 自分も相手も大切にして傾聴を心がけ、率直に伝える。
- ・ 積極参加 : この活動に積極的に参加する。わからないことがあったら、いつでも質問する。
- ・ パスの権利 : 質問への回答や演習への参加をパス(ノーコメント)することができる。
- ・ 守秘義務 : この活動での個人的な話は、ココだけにします。

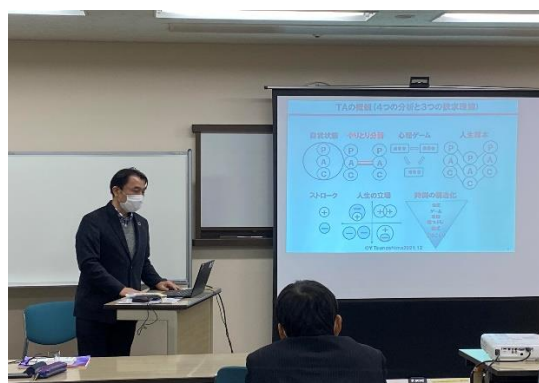
7-2. 活動詳細

2021 年度当研究会活動実績は、以下の通りです。

入門編		
日付	テーマ	内容
4月8日(木)	交流分析に関する年間計画策定プログラムおよび交流分析に関する概要	エゴグラム体験
5月13日(木)	実践に役立つエゴグラムによる自己変革	エゴグラム5つの機能分析
6月10日(木)	交流分析:自我状態	リーダーシップ発揮のために、自分を 知り、他人を知る
7月8日(木)	リーダーシップに役立つ会話の基本:対話分析	なぜ対人関係の心理学か やり取り分析の基本パターン
8月12日(木)	部下を意識づける:ストローク	ストロークとは ストロークの種類

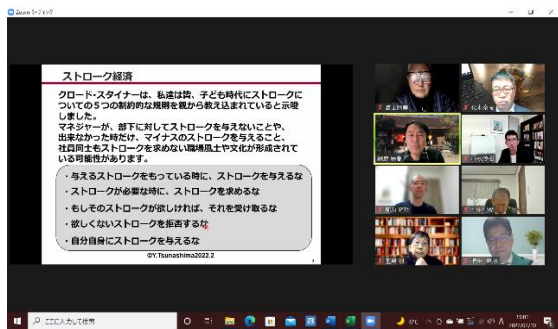


リアル開催風景 1 富田講師



リアル開催風景 2 綱島講師

応用編		
日付	テーマ	内容
9月9日(木)	私とは何者か?	3つの私、パーソナリティの構造
10月14日(木)	エゴグラムによる自己変革	コンサルタントとしての自己理解と成長、クライアントのエゴグラムと関係形成
11月11日(木)	リーダーシップに役立つ会話	クライアントとのコミュニケーション、よりよい人間関係づくり、3つの原則
12月9日(木)	部下の能力開発と動機づけ	ストロークによる動機づけ、ストロークの種類、ハラスメントと教育的指導の違い
1月13日(木)	部下の意欲を疎外するもの	ディスカウントとは、ディスカウントの種類、ディスカウントからの脱却法
2月10日(木)	健全なリーダーシップの発揮	I'm OK You are OK のリーダーシップ、健全な対人関係を築くために
3月10日(木)	こじれる対人関係を防ぐ	対人関係のトラブルのメカニズム、ドラマ三角形(心理ゲーム)からの脱却



オンライン開催風景 1 テキスト & 研究会員



オンライン開催風景 2 研究会員

8. 研究会員からのフィードバック

2021 年度は知識の習得をおこない、2022 年度は習得した知識を活用し、各研究会員が実践の場でコミュニケーションや対人関係性向上に磨きをかけていくことを活動プランとしています。既に 2021 年度の研究会で習得した知識を実践の場で活用している研究会員の報告例を、以下に挙げます。

<研究会員:A氏>

「交流分析」を学んだ感想

自分自身の「癖」や「傾向」を知ることができたこと、また、ほかの人の特徴について、自分との違いを観察できたことも、今後のコミュニケーションに役立つものとなった。ただ、癖というのは普段から気を付けていないと知らない間に出てしまうものなので、その点については必要に応じて意識したいと考えている。

実践の実例や成果など

・理論的成果(研究会活動によって得られた知見)

本研究のテーマである交流分析は、人間関係、特に両者間のコミュニケーションにおける関係性や心理状態、あるいは、相手への期待などが意識的・無意識的にどのようなものであるかを、シンプルな記号的分類で分析するものである。

コミュニケーションは、相手を意図的にコントロールしようとしたり、また、逆に意識的に相手に依存したりしようとする態度として現れる。また、交流分析では「A:アダルト」なスタンスとして、論理的なコミュニケーションをとる場合も想定している。

コミュニケーションが良好な場合、上記のそれぞれのスタンスがうまく関連していると考えられるが、逆に、コミュニケーションがうまくいかない場合、スタンスの不一致があったり、相手に対して期待するスタンスが実際の場合と異なったりする場合である、との知見が得られた。

本来、人は相手と良好な関係を築こうとするものだと考えられるが、こうした背景を意識することによって、期待する関係が得られやすくなると思われる。相手の期待は、その態度によって推測が可能で、その前提を踏まえてコミュニケーションの取り方を変える(相手にうまく合わせたり、逆に、うまくこちらのスタンスに誘導したりする)ことで、良好なコミュニケーションが実現しやすくなると思われる。すなわち、同じ言葉遣いであっても、人によって、あるいは、両者

の関係性によって、その心裡は異なるが、態度を注意深く観察することで、その心裡を知ることとも可能だと思われる。

・実践的成果(日々の活動に役立つこと)

中小企業診断士は、その業務の性質上、多くの人と(かつ、初対面である場合も多い)接する機会が多い。特に、経営者は(本人の経験にもよるが)他者とのコミュニケーションに特徴的な傾向を見せることが多く(個性が強い、あるいは、個性が現れやすい)、コミュニケーションの取り方には一層の注意深さを必要とするが、こうした背景を理解することで、打ち解けた関係(ラポール)が築きやすくなると思われる。

また、自分自身の態度についても、客観的な視点で観察してみる(例えばエゴグラム分析)ことで、相手との関係の取り方の「癖」や「特徴」を知ることができ、より良い関係を築くための是正もできるのではないかと期待している。

相手の心裡に触れ、理解することは、相手との信頼関係を築くことには特に大きな効果があることは経験的にも知っているが、交流分析がこのための強力なツールになると考えている。

＜研究会員:B氏＞

「交流分析」を学んだ感想:

対人関係、つまりコミュニケーション能力が求められる中小企業診断士(コンサルタント)において、心理学のひとつである「交流分析」を学ぶことは、その知識や考え方を踏まえて、まずは自分自身に気づき、スキル改善を図るために非常に有意義でありました。

人と人が出会えば、そこにコミュニケーションが生まれます。感覚的に快い場合や不快な場合があるのは、なぜか?それを分析し、心理学の側面で、どうすればお互いが快いやりとりができるのかを解明していきます。生産性の高いコミュニケーションを目指しますが、やがて生き方・人生への考え方へと発展していきます。

心理学を学ぶことを通して、対人関係能力の向上、しいては人生について考える機会をいただくことが出来ました。

実践の実例や成果など:

当研究会では、コンサルティング活動において、実践して活かせる手段として、「交流分析(TA)」を取り上げました。私は、企業内診断士であり、また間接部門に所属しているということもあり、お客様とのコミュニケーション活動での成果は乏しい状況です。しかし、職場や家庭での人間関係を、TAを活用することで楽にすることができました。

TAは相手とのやりとり(交流)を分析し、自分の心を理解すると同時にコントロールするのに役立ちました。だれの心の中にもある「親P」「成人A」「子どもC」と構造化し、相手と自分のやりとりを認識することからスタートします。自分がどの状態で相手とコミュニケーションしているのかを知ること、快いやりとりを目指します。相手の状態を想定することで、トラブルを防いだり、相手の意欲を高めたりすることにもつながります。

まだまだ教科書のようにはいきませんが、実験的にTAの知識をベースにした対話を心掛けるようにしています。職場では、先輩からは「少し丸くなったね」という言葉をいただいたり、後輩とは笑顔が多いコミュニケーションが増えたりと、対人関係能力は少しずつですが向上しているのかもしれない。家庭内でも以前より言い争いは減った気がします。

これからも、TA の知識を活かして、まずは自分自身に気づき、周囲の人間関係を改善していきたいと考えています。自己実現への道を拓き、幸せな人生への歩みを気づかせていただいた学びとなりました。

研究会員:C氏

「交流分析」を学んだ感想

相手との会話のやりとりにおいては、相手の心理的状态を探り、そこから最適な言葉を選ぶケースがあります。

質問に対する直接的回答をする場合もありますが、相手はその質問をした意図を解釈し、直接的な回答ではなく、相手の心理状態に回答する場合があります。後者の対応は、相手との距離を決め、良い方向においても、悪い方向においても関係性を構築するテクニックとなります。

上記のような心理学のひとつである「交流分析」の知識を習得することで、日頃の自分自身の思考のクセや相手に与える印象などが解るとともに、相手に対してどのような対話が最適なのか、という事も分析できるようになりました。

特に、我々中小企業診断士は、支援先との関係性、信頼性がとても重要です。学んだ知識やテクニックを活かし、相手の心情や本音を探ることで、切り込んだ診断に活かすことができるため、「交流分析」の学びはとても重要であると考えます。

実践の実例や成果など

私は企業に勤めながら、診断士業務にも携わらせていただいております。

企業内において「交流分析」を実践で使うケースは、後輩や部下とのやり取り場面です。

自分に潜む「親P」「成人A」「子どもC」3つのスタイルを前提に、特に3つの使い分けを意識すると、相手のスタイルも感じ取れ、コミュニケーション術の分析を楽しむことが出来ます。もちろん関係性向上には、相手のキャリアや業務スキルとその場の状況に応じて使い分けを意識することがあります。

診断士業務においては、支援先代表との対話時に活かすことが可能です。

初対面で事業動向などを質問する切り出し時は、「成人A」で対応し、少し場が和めば「親P」「子どもC」で相手の対応を探るように心がけ、企業内の情報を掴むように心がけています。

＜研究会員:D氏＞

「交流分析」を学んだ感想

「交流分析(TA=Transactional Analysis)」とは、「人の心と行動を快適にする心理学」といわれています。私は、ここでいう人とは、相手でもあり自分でもあります。また、行動を起こすときは心が支配するところが多くあり、思ったことで行動が大きく変わってくるものと理解しています。それを快適にする心理学ということですから、心地の良さを学ぶことができると大変興味を持ちはじめました。

交流分析を学ぶまでは、人を通して関係性を持ったり深めたりすることは「感・経験・度胸」があれば、自分のなかではうまく行くものだと思っていたため、あまり深く考えたことはありませんでした。今から5年前に研究会で「交流分析」と出会うことで、自分のこと、人との関係性、コミュニケーションのなりたちのことを考えるようになり、家や仕事で起きる出来ごとが、この「交流分析」を通して理解できる一つ手段になっていることに気づきました。自分磨きには必要な一つの手段・方法であると改めて思っています。

実践の実例や成果など：

「交流分析」を学んでいく中で、基本を理解して活用できる引き出しにしておくことの重要性や聞いているだけや机上で考えているだけでは使うことができないことに少しずつ気づいています。やはり、実践を通じて身に付いてくるものだと思っています。

今研究会では、人間力を活かす「TA マネージャー」になろう。を参考図書として活用し外部講師をお招きしまして、交流分析の学び直しを行っています。

より豊かな人生創りには、7つの要素が関わっていることをご教授いただいています。

①ストローク(ふれあい)、②エゴグラム(心のなりたち)、③対話分析(コミュニケーション)、④人生態度(人生の基本的立場)、⑤心理ゲーム(いつものトラブルパターン)、⑥時間の構造化(時間の過ごし方)、⑦人生脚本(自分で描いた人生のシナリオ)まだ、半分しか進んではいませんが、「実践して活かせる手段」事例を交えて取り組む機会になっています。

家庭や仕事での何気ない会話を「ストローク」ということでとらえていくことで、どうすれば話もうまくつながっていくのか、どうすれば相手に喜んでもらえるのかを客観的に考えることができるようになってきました。

これは、交流分析に触れて、学んでいるからこそ感じるができることなんだと実感できているところです。

9. 今後の取組み

当研究会は、中小企業診断士にとって「クライアント様に対して価値を提供できる診断技術を向上させること」を目標として活動しています。2021年度の活動は、クライアント様との関係性向上を切り口とし、経営診断のために取りこぼしのない情報を収集するなどのスキルを装備する上で非常に重要な活動となりました。

2022年度以降は、実践でその成果に磨きをかけ、会員間でそのレビューを図って参りたいと考えています。

10. 研究会員

代 表:楠田貴康

副代表:植田 訓行

玉島 剛、森 克巳、松本 泰良、山極基隆、坪田昌彦
徳田健作、前原隆功、岡部清一、豊田孝治、山上和男