

活動成果の報告

2023年 2月 27日
診断技術向上研究会

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. 具体的な活動成果

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、2021年度は、「交流分析」を取り上げました。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。本活動は、交流分析という知識体系を活かして、診断士個々のコミュニケーション能力向上を図る試みです。

2022年度上期は、昨年度に継続して、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。

2022年度下期は、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。

2-1. 交流分析(学習編)

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。

学習編では、日本交流分析学会の評議員を務められており、当分野では経験や実績を十分に重ねておられます講師をお招きし、研究会各回を運営してきました。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。各会では、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、以下のグランドルールを設けました。

【図表 1-0 研究会グランドルール】

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・相互尊重：自分も相手も大切に傾聴を心がけ、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。 |
|--|

1)こじれる対人関係を防ぐ (4月:ゲーム分析)

(1)概要説明

交流分析では、「明瞭で予測可能な結果に向かって進行する一連の相補的・裏面的な交流で、自我状態の“転換”とともに“結末”を迎え、一般的には後味が悪く、繰り返し行われる」ことを、“心理ゲーム”と定義しています。“心理ゲーム”の特徴は、①繰り返し行われる。②「成人A」の自我状態が機能していない。③本人も気づかない隠された意図がある(人生の立場の証明)。④不快な感情を伴う“結末”がある。⑤グレースタンプを収集する。

人間関係において、何故トラブルは起きるのか？人はなぜ心理ゲームをするのか？を次のようにまとめています。①孤独(ストローク飢餓)を避けるため。②自分、他人が「OKでない」ことを証明する。③時間を構造化する(ストロークを補充する)。④自分自身の人生脚本を強化、進展させるため、としています。

(2)習得内容

心理ゲームのメカニズムを、息子と親父の会話を例に概観しました。ゲームで味わう不快な感情(ラケット感情)を、自己否定、他者否定、自他否定と学びました。心理ゲームに巻き込まれたり、自ら演じたりしていなか、研究員間で体験談を共有しました。助けを求められたので、援助しようとしていたのに上手くいかず、逆に責められる体験、上手くいく方法もあったのに、最後に悪い結末になるような方向になってしまう体験などの個人的な内容となりました。

心理ゲームをやめるには、①心理ゲームを演じていることに気づく。②心理ゲームに気づいたらその役割をやめる。③コミュニケーションを交差交流で中断する。④「成人A」を働かせて、“結末”に至らない方法を考える、ことを学びました。

2)リーダーシップに活かす時間の使い方 (5月:時間の構造化)

(1)概要説明

エリック・バーンは、「人は一生ストロークを求めて生きる」と言っていますが、併せて「人は、退屈には耐えられず、ゆりかごから墓場まで、自分の一生を6つの方法で構造化する」と、時間の構造化理論を提示しました。

2人またはそれ以上の中で時間を過ごすことができる状態の時に、心理的にどのように時間を使っているかを、時間の構造化の6つのカテゴリーに分けて分類しています。「閉鎖・引きこもり」「儀式・儀礼」「雑談・気晴らし」「活動・仕事」「心理ゲーム」「親交・親密」

(2)習得内容

事例として、ある営業会議の営業課長Aさんとメンバーの時間の構造化を考えました。

そして、ストロークと時間の構造化を試みます。時間をどう過ごすかは、その人の生き方の傾向、脚本と深く関係しています。人は仕事を通して、多くの時間を活動として構造化するものの、時には、心理ゲームを仕掛け、引きこもりに陥る時もあるれば、仕事を通して親交親密の時間を築いていくこともできることを学びました。

コロナ禍での時間の使い方を、研究員間で共有しました。1日の中で自由な時間は何時間ですか？どのようなストロークを求めますか？個人的な内容で、親交・親密の時間を構造化するには、そのために何を意識して実践するかを考える機会となりました。

3)新しい生き方の手がかりをつかむ (6月:人生脚本)

(1)概要説明

交流分析では、人生早期に親の影響で発達し、現在も進行中のプログラムを人生脚本といい、個人の人生の最も重要な場面でどう行動するか指図するものである(無意識の人生計画)と述べています。人生脚本は、脚本家が脚本を書くように、個人もまた自分自身の人生の脚本を人生早期に書いていて、無意識のうちにそれを演じていると考えられています。

まずは、生まれてすぐに母親から抱っこされ母乳をもらい、無条件の肯定的なストロークを受け取ることを通して、自分の存在と周囲において「基本的な信頼」を確立していきます。養育者からの愛情を受け、自分や世界がOKかどうかを確認していくと同時に、徐々にトイレトレーニングや躰など、様々な親からの命令、メッセージを受けていきます。さらには、親の行動を真似したりして、学習していきます。こうして自分の思考・感情・行動の様式を確立していきます。そのプロセスを通して「自分はこうにして生きていこう」といった人生計画を決めていく(幼時決断)と考えられています。

(2)習得内容

研究員間で体験を共有しました。小さい頃親しんだ童話、言って聞かされた物語は、どんな物語でしたか？親または親に代わる人からどんな教えを受けましたか？を会話することによって、禁止令(強制命令)と拮抗禁止令(親の教え)を確認しました。拮抗禁止令の中で、特に繰り返し教えられ、駆り立てられるように無意識に採り入れたものをドライバーといい、脚本を修正する(禁止令からの脱却)ことが可能であることを学びました。人生脚本を新しく書き換えるには、禁止令に代えて「許可」を与えること、ドライバーの肯定的な側面を活かすことを学びました。

4)交流分析の目的と哲学(全体をまとめる機会) (7月:目的と哲学)

(1)概要説明

交流分析の目的は、「自律性」の獲得することです。具体的には、①気づきとは、自己への気づき、自己理解すること。②自発性とは、自らの意志で選択し行動すること。③親密とは、お互いを信頼し理解し受容することです。

交流分析の哲学、つまり大事にすることは、①人は誰でもOKである、②人は誰もが考える力をもっている、③自分の人生は自分が決め、そして、その決定を変えることが出来ることです。

(2)習得内容

交流分析の4つの分析と3つの欲求理論を学びました。つまり、構造分析(自我状態)、やりとり分析、ゲーム分析(心理ゲーム)、脚本分析(人生脚本)。そして、ストローク、人生の立場、時間の構造化です。

エリック・バーンからのメッセージとして、人は一生ストロークを求めて生きることを学びました。次に、ストロークが欠乏するとネガティブなものでもよいので、求めようとする(多くのトラブルを起こす人の原因)ことも学びました。過去と他人は、変えることが出来ない。変えることが出来るのは、今ここの自分だけ。自分を変えることで、相手と未来が変わる。これらのことに交流分析の知識体系から気づくことができました。

5) 研究会員からのフィードバック(期待される活用と効果)

交流分析とは何かを学習しコミュニケーションや対人関係性向上が図られたのか、また、実践の場で活用できたのか、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:

第9回目のテーマは「新しい生き方の手がかりをつかむ」であり、これまでに学んできた交流分析の基礎知識をもとに、自己の人生をいかにデザインしていくのかというエリック・バーンは「無意識の人生計画」という概念を学びました。

私が特に印象的だったのは、自己の人格形成や人生設計において親からのストロークに大きな影響を受けていたことを学んだことです。既に子育ても終了し、独立事業者として部下も持たない自分にとって、「交流分析」から学んだ知識を生かす機会は極めて限られますが、親が与えてくれた影響を再認識し、あらためて親への感謝の念を抱くことができました。第10回目のテーマは「交流分析の目的と哲学」であり、エリック・バーンの提唱する「無意識の人生計画」という概念でした。前回までの総括が中心となりましたが、まだまだ交流分析の要素をなす抽象的な概念が、自分の中で有機的に結合できていないことを実感しました。

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)

交流分析は、誰しもが有している「親 P」「成人 A」「子ども C」の三つの心理的要素に着目し、コミュニケーションのあり方からビジネスにおけるモチベーションや有効なリーダーシップに結び付けていくことを学ぶものと理解できました。そして有効なリーダーシップやフォロワーの動機づけに結び付くリーダーからの働きかけを交流分析では「ストローク」と表現し、「親 P」からのストロークが特に重要であり、これに対しフォロワーの立場で、それをポジティブに動機づけに結び付ける対応と、逆にそれに縛られずに自律性を確立していく2つの受け止め方があることを認識しました。

・実践的成果(日々の活動に役立つこと)

交流分析で学んだことを、ビジネスにおいて応用することは、簡単ではないというのが実感です。従って、具体的な実践的成果をここに発表することは叶いませんが、コロナ禍において人と人とのコミュニケーションが不活発となっている昨今、交流分析の学びを通じて、ストローク重要性を認識し、実生活において意識して実践するようになりました。

<研究会員:B氏>

「交流分析」を学んだ感想:

「交流分析(TA=Transactional Analysis)」とは、1950年代半ば、アメリカの精神科医エリック・バーンによって開発された心理学ということを知りました。

職場や社会などにおいて、人間関係(交流パターン)に着目することで、人間との関係の改善や自律的な生き方や自己実現に役立つようです。いままで、組織の中で仕事を進めることを通じてあまり深く考えることがなかったことでもありました。

特に、「私はOK、あなたもOK」という心の持ち方の体感を通して学んでいくことに面白さを感じておりました。

実践の実例や成果など:

4月～7月の「交流分析」での学びでは、心理ゲーム(いつものトラブルパターン)、時間の構造化(時間の過ごし方)、人生脚本(自分で描いた人生のシナリオ)、自律性(気づき、自発性、親密)について体感しました。

「実践して活かせる手段」事例を交えて取り組む機会を通してのストロークが、人と人の触れ合いやほほ笑み、関わりなど、「あなたという存在を認めているよ」という相手の存在を認める。そのメッセージの発信がスタートとなり、「これからも頑張っていける」ということにつながってきます。このように、「心の栄養」としてのストロークが基本となっていることを後半の学びを通して更に理解を深めることができました。実践の実例では、朝のトレーニングの時に積極的に「おはようございます！」とお伝えすると、快くご挨拶を返してくれる人が増えたように感じ1日のスタートとして気持ちよく過ごせております。

一方、「それをしては、ダメ」の叱責も、存在認知のひとつであることを心理ゲームの学びとともに知ることができました。

これらの学びを実際の人と人の触れ合いの場面において幅広く実践していこうと考えています。

2-2. セミナーコンテンツの習得(実践編)

下期の実践編では、研究会メンバーが支援先企業へのコンサルティングの現場やセミナー等の講師をする際に活用可能なスキルを取得するために、参加者が受け身ではなく、体験学習のためにプログラムされた教育ゲームのいくつかを各回において実際に体験しました。

各回の研修は、アメリカの教育学者 D. A. コルブの体験学習サイクルの4つのステップ(体験、内省(ふりかえり)、教訓(概念化)、実践(積極的体験))を踏まえた、教育ゲームの体験学習を中心とした学び(I N P U T)と参加者のプレゼンテーション(O U T P U T)で構成されるワークショップ形式で行われ、I N P U TとO U T P U Tを交互に進める手法を用いて開催されました。

また、各回を通じて、前期と同様に T A の哲学をベースにして、相互尊重・積極参加・パスの権利・守秘義務の4つのルールに従って運営されました。

1)「体験学習を通じた気づき」_チームビルディング (9月:チームビルディング)

(1)概要説明

チームビルディングとは、新しいチームづくりのための教育ゲームで、目標を達成するために、多様な価値観や考え方、能力、経験を持ったメンバー一人一人の個性を活かし、お互いの力を最大限発揮できるような、関係性を築くための取り組みです。

このゲームの目的は、チームとしてのパフォーマンスの向上、チーム内のコミュニケーションの活性化、組織のミッションやビジョンの浸透、組織へのエンゲージメントの向上、チームメンバー同士の協力関係の向上になります。

今回は、新しいワークショップの初回として、参加メンバーでチームビルディングの初歩的なやり方を体験しました。

さらに、対話を通して気づきを共有する教育ゲームであるワールドカフェを体験しました。

ワールドカフェとは、カフェのようなリラックスした雰囲気の中で、少人数のグループに分かれて自由な対話を行い、他のグループとメンバーをシャッフルして対話を続けることにより、参加した全員の意見や知識を集めることが出来る対話手法の一つです。

(2)習得内容

今回のワークショップでは、具体的なチームビルディングのための教育ゲームとして、バースデーライン(サークル)とネームトスの2つのゲームを実際に体験しました。

バースデーラインは、メンバーが誕生日の早い順番から横一列に決められた時間内に並ぶゲームです。ただし、誕生日順に並ぶ際に会話や筆談が禁止され、言葉を発さないコミュニケーションが重要になります。

今回は、参加者が少人数でしたので、比較的容易に正解に辿り着けました。

ネームトスは、お互いの名前を覚えて、仲良くなるためのゲームです。

今回は、名前ではなく、呼んで欲しいニックネームを各メンバーが先ず自分で決めて名札に書き、その由来を自己紹介した後に、サークルになった状態で、小さなボールを投げ渡す人のニックネームを呼んで、トスして投げ渡すような方法で行いました。

ワールドカフェの進め方は色々あるのですが、今回は先ずグループに分かれてテーブルに着席し、3回ラウンドを回す方法で行いました。

第1ラウンドでは、テーブルに用意された模造紙とペンを使い、チームで議論するテーマを模造紙の真ん中に書き、その周りに自由にみんながメモしながら話し合いを行いました。

第2ラウンドでは、ホストを残して残りのメンバーが他のグループへ移動し、ホストがそのテーブルにおける第1ラウンドで行われた議論を説明しました。

第3ラウンドでは、メンバー全員が元のグループに戻って、他所のテーブルでの議論について報告を行いました。

そして、最後にグループの代表者がグループの議論を全員の前で発表する振り返りを行いました。

(3)期待される活用と効果

バースデーラインやネームトスは、ゲーム自体は簡単なものですが、実際にやってみると非常に盛り上がるので、初めて同士の人の間の緊張関係を溶解し、仲良くなるのに有効であることを学びました。

これらは、実際に研究会メンバーが、セミナー講師をする際や、コンサルティングの現場で普段余り面識や繋がりが少ない部署の従業員同士でチームづくりをする際に、直ぐにでも活用出来るものと思います。

今回の体験を通して、新しいメンバーが集まってチームを築く時に必要なことは何かについて、研究会メンバーそれぞれが気づきを得ることが出来たのではないかと思います。

2)「体験学習を通じた気づき」_意思決定ゲーム (10月:自己開示と傾聴)

(1)概要説明

意思決定が必要とされる状況は、シンプルなものから複雑なものまで様々ですが、その置かれた状況によって適用するべきルールが異なります。

状況には、「運がない状況」、「運があるが確率が想定できる状況」、「運があり確率が想定できない状況」の3つがあります。

現実世界は「運があり確率が想定できない状況」に属しますが、意思決定ゲームは、2つのチームによるゲームを通じて、両者が影響し合いながら意思決定を行う理論である「ゲーム理論」を体験するものです。

意思決定ゲームには、幾つか種類がありますが、今回は2つのチームに分かれて得点を積み重ねていくものを体験しました。

また、今回のゲームを通して、各プレーヤーが個々に自分に一番有利な選択肢を選んだ場合、互いに協力した場合より悪い結果が得られるというゲーム理論のモデルの一つである「囚人のジレンマ」を実際に経験しました。

全てのゲームの参加者が、一定のルールのもと、自らの利益が最大となる最適な戦略を選択し合っている状態である「ナッシュ均衡」や、自分に何らかのコスト(時間、労力、金銭など)を負いながら他者に利益を与える行動である「利他的行動」についても併せて学習しました。

(2)習得内容

前回に続き、最初にチームビルディングの際に活用できる手法(他己紹介)を体験しました。

他己紹介は、二人ずつペアになって、お互いに相手のことを決められた時間内でインタビューし、その後、全員の前で一人ずつパートナーのことを紹介するものです。

このゲームを通じて、自己分析を行う際に使用する心理学モデルの一つである「ジョハリの窓」を学びました。

これは、「自分から見た自分」と「他人から見た自分」の情報を切り分けて分析することで、自己理解を行い、他者との関係を知ってコミュニケーションを模索する心理学モデルで、アメリカの心理学者ジョセフ・ルフトとハリ・インガムが考案したものです。

自分の中の四つの領域(「開放の窓」(自分も他人も知っている自己のこと)、「盲点の窓」(自分では気が付くことが出来ていないが、他人は知っている自己のこと)、「未知の窓」(誰からもまだ知られていない、自己も他人も知らない自己のこと)、「秘密の窓」(他人には知られていない、自分だけが知っている隠された自己のこと))を示す窓のうち、「開かれた窓」を広げることがスムーズなコミュニケーションや能力開発・能力発揮に繋がり、そのためには自分のことをもっと周囲に語り、他人が知っている領域を広げる自己開示と他人から自分に対する素直な指摘を受けて、自分が認識していなかった自分に気づくことが必要であることを学びました。

意思決定ゲームとしては、「赤黒ゲーム」と呼ばれる教育ゲームを具体的に体験しました。

これは、メンバーが2チームに分かれて、赤か黒のどちらかの色を出す話し合いを行い、出した色の結果によって得られるポイントが変わる心理ゲームです。

得点は、両チームが黒を出せば、両チームに5点ずつ加点され、両チームが赤を出せば、両チームは3点ずつ減点となります。赤と黒になった場合は、赤を出したチームには3点が加点、黒を出したチームは5点の減点となります。

今回のワークショップでは、5回の勝負を行い、3回目と5回目は得点が2倍になる方式が採用されました。ゲームの結果は、両チームともに赤を出し続け、それぞれマイナス21点、トータ

ルマイナス42点になりました。

(3)期待される活用と効果

今回体験した赤黒ゲームは、実は出し方によっては、両チームが勝てるゲームで、全体最適ならトータル70点となるものでしたが、実際には両チームとも赤を出し続け、トータルでマイナス42点となる結果となりました。

今回のゲームを通して、相手に勝つための作戦を立てるのか、一緒に勝利を分かち合うために相手チームを思った選択をするのか、チーム内で意見をまとめることが大切になることを学びました。

今回の学びは、実際のコンサルティングの現場においても、意思決定をする際にチーム内で意見をまとめることが重要であることに改めて気づかせてくれたものと思います。

3) 第1回 受講セミナー実践報告

(11月:「ワールドカフェを商品開発で実践してみました!」)

今年度11月の研究会は、9月8日の研究会で学んだ「体験学習を通じた気づき__チームビルディング」の中から「ワールドカフェ」を取り上げ、その実践報告が、研究会メンバーからありました。

「ワールドカフェ」自体の目的は、会議で対話を重ねることによって組織の活性化を図ることです。9月の研究会では3チームに分かれて「ワールドカフェ」を体験しました。さらにそれを実践する目的は、今後の診断士活動において、自身がファシリテーターとなり、支援先や自分が開くセミナーなどで実践できるコンサルティングスキルを磨く事にあります。

報告者は製造業に従事する研究会メンバーで、商品開発に取り組む際、製造、営業、企画から数名を選んでチームに見立て、ブレインストーミングしやすい公式プロジェクト開始前の段階を選んで実践しています。

以下は、ISO9000に基づいた公式の製品開発手順と、ワールドカフェを開催した開発タイミングで、「事前企画DR(デザインレビュー)」を表す図表となっています。

【図表Ⅱ-3-1 製品開発設計手順とワールドカフェ開催タイミング】

■ 商品開発の基準

ISO9000品質マネジメント基準の製品開発設計 デザインレビュー(DR)に基づく							
	企画DR	⇒DR1	⇒DR2	⇒DR3	⇒DRs	⇒DR4	⇒DR5
通過基準	商品化可能性 まだ リラックス モード の段階	開発 段階 1	開発 段階 2	開発 段階 2	開発 段階 2	開発 段階 2	開発 段階 2
	具体的 な実務 内容	具体的 な実務 内容	具体的 な実務 内容	具体的 な実務 内容	具体的 な実務 内容	具体的 な実務 内容	具体的 な実務 内容

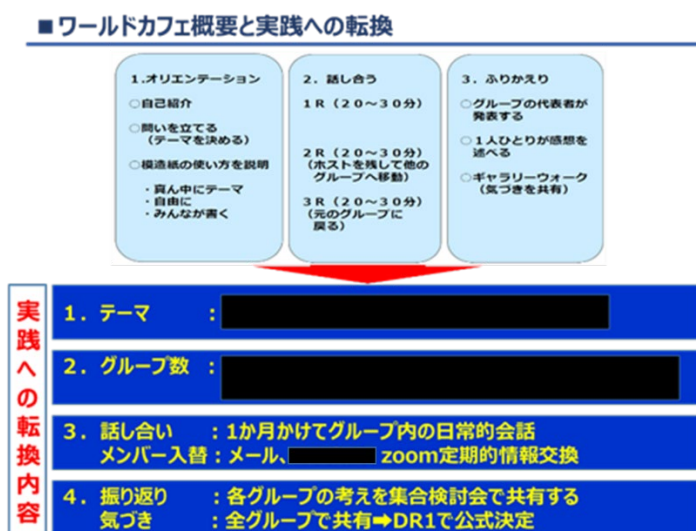
ISO9000に基づくDR1の段階は、商品企画の全部署承認となり、この段階になると会社としての公式プロジェクトがスタートします。「ワールドカフェ」は、どのタイミングでどのような事を

議論するのも、重要ファクターであることが判ります。

支援先で「ワールドカフェ」を採用して組織活性化を狙う場合、タイミングとテーマも重要要因であることが学びとなりました。

以下は、「ワールドカフェ」公式手順に対し、オリジナル手順にアレンジして取り組んだ対比図です。

【図表Ⅱ-3-2 ワールドカフェ公式手順とアレンジ手順】



「ワールドカフェ」のもう一つの目的は、新しいアイデアや発想を生み出すことにあります。

下図のように、各部門に所属するメンバーは、それぞれの専門性を持ち得ており、一つのテーマの解を探索する際、3部門とも導きだした解は同じでも、その理由や経緯は異なる結果となりました。

【図表Ⅱ-3-3 ワールドカフェ参加チームのバックグラウンド】

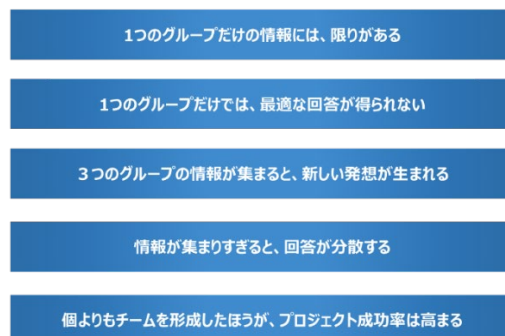


商品開発におけるアイデアや発想を、各部門メンバーが部門を越えて対話をおこない、部門内では発生しなかった新たな発想を、自部門に持ち帰って共有し、さらに深掘りすることで新たな意見や、考えが生まれてきます。

3部門からそれぞれに出された解と、それが導かれた理由について探索することで、複数の気づきを得ることが出来ました。

【図表Ⅱ-3-4 ワールドカフェ振り返り・気づき】

4. 振り返り : 気づきの共有



4) コンセンサスを得るコミュニケーションの体験学習 (12月:コンセンサスを得る)

(1) 概要説明

今回は、個人で考える結果よりも、チームで話し合っただけの結果の方がより良い成果につながるかということについてワークショップを通じて検証しました。

当研究会では、今回の講座において、より効果的なコンサルティングのためのプレゼンテーションスキルの向上とファシリテーションスキルの向上を目的の一つとしています。

ファシリテーションを行うには、みるスキル(観る・視る・診る・看る・鑑みる)、聴くスキル(積極的傾聴 アクティブリスニング)、伝えるスキル(アサーション、Iメッセージ)、質問するスキル(コーチング G R O W モデル)、まとめるスキル(整理・要約・換言・統合)の5つのスキルが必要とされており、どれも重要なスキルになります。

その中で、コンセンサス(合意)を得るコミュニケーションにとって最も重要であると考えられる「伝えるスキル」を取り上げました。

伝えるスキルの中心となるのはアサーションであり、これは自分も相手も大切に自己主張することになります。

伝え方のタイプとしては、素直に考えや感じていることを正直に伝えるもので、大勢の前でも意見や質問することを厭わず、相手の反対意見も受け入れ、冷静かつ客観的な態度が特徴となります。

さらに伝えるスキルとして、「論理的に伝える」ことや「情緒的に伝える」ことも重要であることも学びました。

「論理的に伝える」とは、事実やデータに基づいて理由を述べる、交流分析の自我状態「成人 A」を使って冷静に伝える、何を重視するか基準をもって優先順位をつける、三段論法で構成して述べる、PREP(Point:結論、Reason:理由、Example:具体例、Point:結論)を構成して説明することになります。

「情緒的に伝える」とは、熱意をもって伝える、交流分析の自我状態「F C」を使って素直に伝える、ノンバーバル(非言語、準言語)を有効に活用して伝える、絵に描いて見せる、比喩を使って説明することになります。

これらの伝えるスキルを活用しながら、チーム内でコンセンサス(合意)を得ることの難しさや大切さについて体験するためにコンセンサスゲームを今回行いました。

このゲームによって、お題に対して、まずは個人で考え、続いてグループで相談しながら答えを出すことで、合意を形成することを体験することができました。

(2) 習得内容

アサーショントレーニングとして、今回は5つのテーマの中から「買うならマンションが良いか、一戸建てが良いか」を選んで、アサーションを実際に体験しました。

進め方は、出席者がペアになり、それぞれの立場に立って自己主張を行い、相手の主張にも理解を示して受け入れ、合意点を見出すというものでしたが、合意点を見出すことの難しさを体験しました。

コンセンサス演習としては、「ある海難事故」というゲームを実体験しました。

これは、実際の遭難の場面を想像しながら、船長として、脱出の際に持ち出す物について何が最も必要なものであるか、重要であるかの優先順位を決めるゲームです。

最初に個人ごとに持ち出す物について優先順位を付けたリストを作成し、次に、グループで議論してグループでの持ち出し物の優先順位をつけたリストを作成しました。その後、グループごとにリストを発表し、最後に、正解が示され、答え合わせが行われました。

10個程度の持ち出し物について、個人個人で優先順位が微妙に異なっており、グループで議論してグループとしての持ち出し物リストを作成するには、制限時間内でグループメンバーの意見の一致を見出す必要があり、どのグループも苦勞をしていました。

(3) 期待される活用と効果

コンセンサスゲームを行うと、多くの場合に自分で出した答えよりも正解に近づくと言われていますが、実際にそのような結果になりました。

今回の経験を通じて、自分の意見を押し通すことよりも、きちんとグループのメンバーと相談してより正解に近い答えを出すことの大切さを実感することが出来ました。

今回の研修参加メンバーは、グループ討議で自分自身の考え方をよりよく伝え、グループとしての意見を決定することの重要性を改めて認識することが出来たと思います。

支援先企業におけるコンサルティングの現場において、例えば事業やサービス・製品の優先順位を代表や従業員の間で意思決定をする際には、独りで決めるよりもグループで議論して意見を取りまとめた方がより正解に近づくことを元に、グループで考え協力することの大切さを説明出来るのではないかと思います。

5) 第2回受講セミナー実践報告

(1月:「SDGs 経験→内省→教訓→実践 経験学習的アプローチ」)

今年度1月の研究会は、中小企業へのSDGsへのアプローチを高め経営に活かすための取組について、その実績報告がありました。

中小企業がSDGs経営に取り組む第一歩は、SDGsを理解することにあります。ここ数年でSDGsはかなり理解が深まり、誰もがそのロゴマークを目にしていますが、正しく理解できているかといえばそうではありません。この段階では、SDGsの歴史的背景も含め正しくSDGsを理解することに努めます。

次は、なぜ今SDGsを経営に取り込んでいかなければならないのか、企業を取り巻く環境や社会状況を認識し、その必要性を理解します。ここでは、参加者全員で情報を共有し、意識レベルの統一を図ることも重要な要素になります。

そしていよいよ、中小企業にとってのSDGsはどのような取組なのか、そのアプローチのポイントを探っていきます。中小企業がおのおのおかれている状況を認識し、問題点と課題の解

決をSDGsに結び付け、経営に活かす具体的な取組を考えていきます。

【図表Ⅱ-5-1 SDGs 17の基本目標】

【持続可能な開発目標：Sustainable Development Goals】

SDG's 人類がこの地球で暮らし続けていくために、2030年までに達成すべき目標



SDGsのゴールは、17のゴールが設定させており、それぞれの企業にとって目指すゴールは同じではなく、且一つだけとは限りません。

中小企業の経営者だけでなく、従業員も一緒になりながら会社の問題点や解決すべき課題、更には強みを対話を持ちながら引きだしていきます。そのようにして決めたゴールは、会社全体の共有すべき目的として持続可能な活動につながっていきます。

【図表Ⅱ-5-2 SDGsの理解】

【第1章：SDG'sを理解する】

産業革命とSDG's

18世紀半ば産業革命～現在：200年間

経済活動の隆盛⇒人類の繁栄

世界に富や食料の偏在化
水などの資源需要の爆発的な増加

かつてない地球規模の環境変化
今世紀末地球温度は0.3～4.8℃上昇
1901～2010年 海水面が19cm上昇

地球誕生：46億年前
人類誕生：200万年前
産業革命：200年前

⇒ わずか0.01%の200年で人間の手によって、かつて無い「地球規模の環境変化」(第6回大量絶滅危機)



46億年前
地球誕生

200万年前
人類誕生
200年前
～現在

【図表Ⅱ-5-3 SDGsの取組】

【第4章:SDG's取組のポイント】

(5) SDGsをビジネスに活かし利益を追求



- CO2の削減→新技術の導入でコストダウン
- 働き方改革→残業時間の減少、労働生産性向上、人件費削減
- 廃棄物の削減→原材料ロスの削減、効率化、
- 資格取得制度の推進→技術スキル、製品開発能力の向上

今回の取組において、個人個人のいろいろな考え方や、知識、経験を尊重し対話することによって、お互いの関係性が深まり強固なつながりとなって、目標の達成のためのプロセスや手法が高められることを気付きました。

SDGsのもう一つに意義は、利益の追求と人権や環境、社会、未来に向けての行動だけではなく、自社を見つめ直す変革ドライバーでもあることも重要なファクターとなっています。

SDGsを経営に取り組むことによって、大きな気づきを得ることができました。

3. 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。2022年度の活動は、クライアント様、セミナー受講者様との関係性向上を切り口とし、経営診断やセミナー開催のために重要な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。

2023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いきたいと考えています。

4. 研究会員

代 表:楠田貴康

副代表:植田 訓行

会 員 :玉島 剛、松本 泰良、山極基隆、坪田昌彦、前原隆功、
平山知明、岡部清一、豊田孝治、山本雄三、永野竜規