



経営幹部のための

# 職場 活性化 塾

第8回

## メンバーによる 問題解決力を高めることが 職場を強く(活性化)する！ あなたの職場の問題解決力はどの程度？

《筆者》PROFILE



株式会社ヒューマンブレイン  
代表取締役社長  
大嶽 博一  
東海高校、慶応義塾大学卒業。大手コンサルタント会社を経て1990年1月、株式会社ヒューマンブレインを設立。企業の“人と組織の活性化”に向けたプランニングや研修、コンサルテーションを数多く実施し、大変わかりやすく情熱的な指導には定評がある。

### 問

題の無い職場はありません。その職場の問題をどう解決していけるかによって強い職場と弱い職場に分かれます。

まずはメンバーの問題意識の差です。問題に気づかない。気づいても言わない、知らん顔する。これでは気づいていないのと同じです。また、問題の原因を他責化して不平不満ばかり。そして解決策はこうすべき、ああすべきと言うべき論に終始するといった、評論家的な問題意識では問題解決力は高まりません。

当事者意識を持つて、問題を自分自身の問題として捉え、自分たちはこうしたい、こうなりたいといった意志の基で解決策を見つけ出し実践していく主体的な問題意識をどれだけのメンバーが持っているかが問われます。

次に職場の2つの問題に対する

解決力の差です。1つは、実際に目の前で発生している問題への対応であり、標準、基準を定め、それに達していないものを標準、基準まで引き上げるための問題解決です。これは発生型問題解決と呼び、現状維持、または現状復帰の問題解決です。

2つ目は、すでに標準、基準に

達しているもの、または標準、基準そのものが不明確なものを、さらに良くしていく為の問題解決で、機会開発型問題解決と呼ばれています。強い職場とは、この発生型問題と機会開発型問題の両方を解決していく、すなわち目の前に起きている問題にいち早く対応するだけでなく、自分たちの手で新しい課題や問題を探して取り組んでいける職場か

どうか問われます。

もう一つは職場メンバーのコミュニケーション(議論が出来る)スキルの差です。お互いが徹底的に話し合い、議論し合い、コンセンサス(全員納得)で決めていくといったコミュニケーションのスキルをメンバーがどれだけ持っているかが問われます。

解決策がメンバーのコンセンサス

で決められたならば、当然ながら実践されて、大きな成果に結びつく確率はグンと高くなります。そしてその事で、メンバー全員が達成感を感じるとともに、自分たちの手による職場の問題解決のノウハウとして蓄積され、ますます強い職場になって行くという良い回転が生まれます。さて、あなたの職場の問題解決力は今現在どの程度でしょうか？

### ◆今回のポイント◆ 職場の問題解決3つのポイント

問題意識を高めよ！



単なる評論家は職場に要らない

2つの問題解決力を高めよ！



目の前に起きている問題に対処するだけではダメ

コミュニケーションスキルを高め、納得度を増せ！



人は納得しなければ本気で実行しない