

自分に聞く力



で問題解決!

行動科学マネジメント研究所所長

石田 淳

行動定着コーチ

富山真由

クロスメディア・  
パブリッシング





## はじめに

「会社でトラブルが発生した」

「ビジネスの業績が悪化している」

「部下が自分の言うことをきかない」

「最近太り過ぎだ」

「いつも寝坊してしまう」

ビジネスにおいても、プライベートにおいても、人生には、実にさまざまな「問題」  
がつきものです。

「何とかしないと……」

いつもそんなふうに考えて、何かに追われている人は、結構いらっしやるのではない  
でしょうか？

（この本を手にとってくださったあなたも、そうかもしれませんね）

また、何か問題が発生したとしても、それを「解決できるもの」とは捉えていないという人も、大勢いらつしやるはずです。

そんな人たちは、

「上司が悪いんだよ」

「部下がダメだから仕方ない」

と、すぐに人のせいにしたり「仕方ない」で済ませたりしています。

あるいは、

「やっぱり自分はダメだなー」

「まったくツイてないなー」

と、ただ自分の性格や運のなさを嘆いて、おしまいです。

この本は、そんな「いつも問題に追われている人」や「問題を解決するのをあきらめてしまっている人」に、すぐに、簡単に「問題解決力」を身につけていただく本です。

「問題解決」って、大げさだなー」

「ビジネススクールとかで習うやつでしょ？」

「何だかハードルが高いんじゃない？」

「そんな能力、よっぽど頭が良くなきゃ身につかないでしょ」

そのように感じる人もいらっしやるでしょう。

たしかに、「問題解決」に関する多くの書籍には、聞き慣れない言葉や難しい用語が使われています。

また、「ロジカルシンキング（論理的考え方）」「思考力」といったいわゆる「モノの考え方」がすなわち問題解決力である、と捉えて、「頭脳明晰であることが問題解決力の高さだ」と思ってしまうかもしれません。

問題の原因を突き止め、対策を考える。たしかにそれには、筋道の立った論理的なモノの考え方が役立つでしょう。

でも、「ロジカルシンキング」だけで、あなたの抱える問題は解決するでしょうか？

ビジネスやプライベートで日々発生する、「何とかしなきゃいけない」さまざまな問

題。これを「何とかする」ために必要なのは、「それをどう考えるか？」ということだけではないはずです。

あなたは自分では意識していないかもしれませんが、実際には普段の仕事で、日常生活で、さまざまな問題に見舞われ、そしてそれらを解決してきているわけです。

このときあなたは「ロジカルシンキング」や「思考力」を意識しましたか？  
きつと無意識のうちに問題解決のための「行動」を取ったはずですよ。

仮に、論理的な考え方をし、原因を追究し、対策を導き出すとします。

しかし、問題の原因がわかって、そして「どうすればいいか」がわかって、それで問題が解決するわけではありません。

「問題解決のための行動を起こすか？ それとも何もしないか？」

まさに「問題」はここにあるのだと思います。

「問題解決とは、『問題を解決する』という目標の達成」

そういういかえてもいいでしょう。

もちろん論理的な考え方は、無駄なものでも邪魔なものでもありません。

でも、考え方によって目標が達成できるわけではないということは、多くの方が感じている（あるいは知っている）ことではないでしょうか。

目標を立てたけど、挫折してしまう。

やる気にならず、いつしか目標を忘れてしまう。

これでは、いつまでも問題は解決できないままです。

問題を解決するための行動を続ければ、問題は解決します。

目標を達成するための行動を続ければ、目標は達成されます。

「そんなのは当たり前のこと。それができないから悩んでしまうんじゃないか」

そうお思いの方もいらっしゃるでしょう。

でも、大丈夫。

この本で私たちがお伝えする「考え方」は、「どんな行動をすればいいか?」「どうやって行動を継続させればいいのか?」を導き出すためのもの——つまり「結果に直結す

る」考え方なのです。

この考え方の基となっているのは、現在、多くの企業で実践され、成果を出しているマネジメント手法「行動科学マネジメント」というものです。

行動科学マネジメントは、文字通り人間の「行動」そのものにフォーカスした、「いつ・誰が・どこで」やっても同じ効果がある＝再現性のある極めて実践的なマネジメントのやり方です。

この手法には、いわゆる「論理的なモノの考え方」も内包されていますが、ここでは難しい話は一切なし！誰でも簡単に問題解決・目標達成を実現できる「やり方」「続け方」をご紹介します。

詳しくは本文に登場しますが、この本でいう問題解決の手法は、まとめると次の3つだけです。

- ・問題の原因を見極める
- ・解決策を洗い出す



・解決策を実際の「行動」とする

そして、この起点となるのが、

「どうして？」

と自分に聞く力です。

自分への問いかけから、行動のステップが生まれ、いかに行動すればいいかがわかります。

また、「どうして？」は、自身の行動の「振り返り」の際にも必要となる、大切なキーワードです。

ここで誤解してほしくないのは、「自分に聞く力」とは、決して自分の「内面」にフォーカスするものではない、ということなのです。

この本で徹底してお話しているのは、「感情や意志といった『内面』にはまどわされないで！」ということ。

問題解決において、論理的な考え方や思考は決して無駄でも邪魔でもない、というお

話をしましたが、もし無駄なもの、邪魔なものがあるとすれば、それは「感情」に他なりません。

「やる気がないから問題解決がうまくいかない」

「意志が弱いから目標達成ができない」

そう考えてしまうのは、とてももったいないことです。

「フォーカスすべきは、感情ではなく、行動」

このことを覚えておいてください。

第1章では、先ほどの「問題解決を邪魔するもの」 || 「感情」についてのお話をします。「なぜ問題解決がうまくいかないか」の理由が、ここにあります。

第2章では、この本がフォーカスする「行動」とは何かをお話します。あなたが普段認識している行動は、正確には行動と言えるものではないかもしれません。

第3章では、いよいよ「どうして？」から始まる問題解決の「やり方」をご紹介します。ビジネスでも、プライベートでも役立つ簡単なスキルです。

そして第4章では、より行動を起こしやすくする、続けやすくするコツについてお話しします。行動を「習慣化」することによって、あなたは「問題解決の達人」となるでしょう。

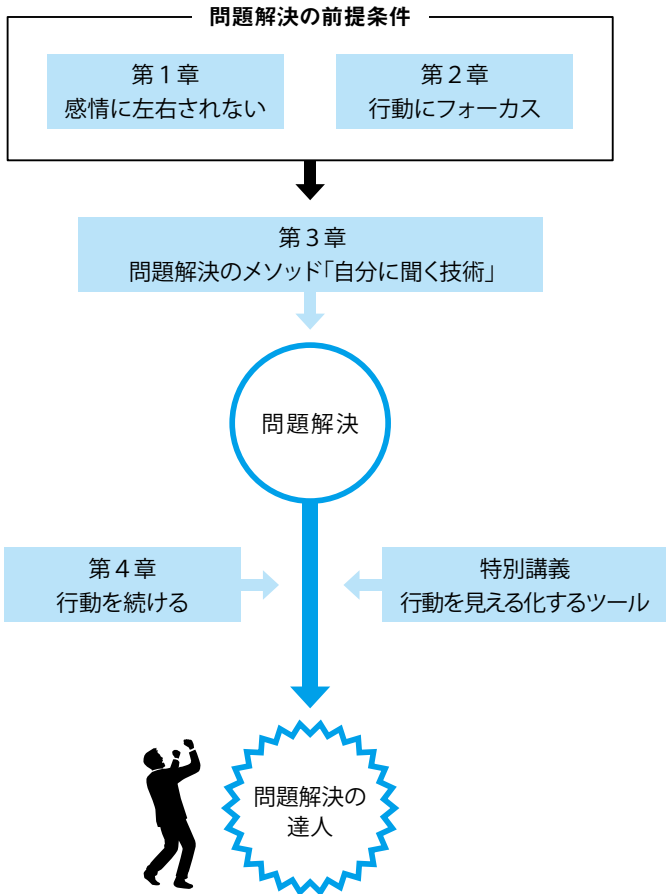
繰り返しになりますが、難しい話は一切なし、です。

最後まで楽しんでお読みいただければ幸いです。

ではさっそく、行動科学マネジメント流・問題解決スキルについてのお話を始めましょう。

著者

## 本書の全体マップ



# もくじ

どうして？  
自分に聞く力で問題解決！

第 1 章

# 「感情」が問題解決の ジャマをしている！

高ぶった感情で目標設定をしてもうまくいかない！  
がんばろう！ という気持ちがあなただを追いつめる

はじめに

好き嫌いで仕事をする上司と部下……………27

感情や価値観の違いは、問題の本質ではない

「やる気が出ない」とき、どうしますか？……………32

「感情のコントロール」という自己嫌悪の罠

価値観を強要すると、パフォーマンスになる!?

「思い込み」によって、頭の中で見えないバトルが始まる……………38

「認知のゆがみ」でネガティブに……………

「やらなくちゃ……………」意志との虚しい戦い？……………42

「やらなくちゃ」を「やりたい」に変えることはできるのか？

「感情」ではなく、「行動」をコントロールしよう……………46

「結果」を意図的に操作する

「いつ・誰が・どこで」やっても成果が出る！……………51

行動科学マネジメントというしくみ

# 行動科学で問題にアプローチ

行動科学マネジメントに基づいた問題解決方法とは？

58

NGワード「もっとやる気を出せ！」

具体的に考えるための基準「MORSの法則」

62

行動科学を使った問題解決のルール

あなたが着目すべき「2つの行動」

68

2つの行動の性質を理解する

あなたは、行動にコントロールされている……

行動を分解すれば、誰でもできる！

75

具体的な行動を指示しなければ、マネジャー失格

「分解」で問題の本質が見えてくる

80

細分化＝やることリスト

行動を分解すれば、できる人の秘密がわかる



# 問題解決の鍵、「自分に聞く技術」

なぜ、論理的な考えができる人でも問題解決ができないのか？……………88

論理的な考え方も「行動」が伴わなければ無意味になる

まずは「あいまいな言葉」を徹底的に排除しよう……………92

必要なのは、行動への落とし込み

問題解決の3つのステップ……………96

積み重なる「小さな問題」

ステップ①「どうして？」と自分に聞く……………102

「見える化」すれば、感情を排除できる

ステップ② 解決策を細かく洗い出す……………107

解決すべき問題の優先順位を決めよう

ステップ③ 行動計画に落とし込む……………113

いきなり大きな目標を立てない

重要なのは「小さなゴール」

# 目標を達成させる習慣化のコツ

振り返りの「どうして?」「も忘れてはいけない」

121

「How to」の問いかけ

リーダー・マネジャーが知っておくべきこと

125

上に立つ人は「言語化」を重視する

チャレンジは大事だけど、ぐちよつとずつ

132

いきなり泳げるようになってならない

行動理由(目標)を考えてから、結果を「メリット」に変えよう

137

自分にこぼろびをあげる

ほめることは、「行動のメリット」を相手に与える

知らないのは「やり方」? それとも「続け方」?

143

実行し続けることが問題解決の道

行動を後押しするのは何？……………148

行動のヘルプは楽しみながら使う

その行動は面倒くさくないですか？……………151

簡単にできる方法に変える

「叱咤激励される」というデメリット効果……………154

第三者に叱咤激励のサポートをもらう

ムダな時間と挫折感をなくす……………157

仕事を効率化する問いかけ

マネジメントでも「ムダな努力」はしない

毎日、帰る前の5分間の問いかけ……………162

自分の行動特性を知り、自分自身をコントロールする

問題解決の習慣は、人生を変える……………167

## 特別講義

# 問題解決を加速させる実践ツール

「チェックリスト」で「見える化」する

..... 172

指導にも役立つチェックリスト

始業前10分間の「TODOリスト」

..... 177

1日の振り返りにも「TODOリスト」を

グラフとサポーターで「見える化」する

..... 182

サポーターの力も利用しよう

おわりに.....

..... 187