

2月度 月次会レポート

●プロセスコンサルティング手法を活用したコミュニケーション

2月の月次会におきましては、富士ゼロックス教育総合研究所より、プロセスコンサルティングと呼ばれるコミュニケーション手法をご紹介頂き、現状職務におけるコミュニケーション上の課題と、改善に向けたアプローチを検討、実践するセッションが実施されました。

「プロセスコンサルティング」とは

プロセスコンサルティングは、問題解決そのものをコンサルティングするのではなく、解決に向けたプロセスを熟知した人が、適切な質問をおこなうことで、当事者自身による問題解決を促すアプローチです。

FXLI社によると、このアプローチには以下のように目的に応じた明確な特長を持つてると言います。

- 自分は考えずに、相手に考えさせる→当事者意識の醸成
- 落としどころを作らない→予定調和でないことを認識させる
- 改善しようとせず、本質的な問題を見つける→改善できる問題は継続性がない
- 現状を尊重して見えない制約を明らかにする→現状の問題ではなく、合理性を見える化する

まずは相手に本質をしっかりと捉えさせることを目標として、質問によって情報収集を促進するところに重要な役割を置いています。

「現状把握の実情」

今回のFXLI社の講義では、コミュニケーションを通じて、当事者同士の認識は想定以上に大きな齟齬が生じる傾向が示されました。

今回の資料中で紹介されたエドガー・シャインの以下の言葉が示唆するとおり、コミュニケーションの当事者同士で同じ内容を理解していることを確実にさせることは、想像以上に難しいことであることに改めて気づかされました。

「どんな支援関係においても、重要なのは本当に必要なものを**双方が理解する**ためのコミュニケーションプロセスなのである。-エドガー・シャイン」

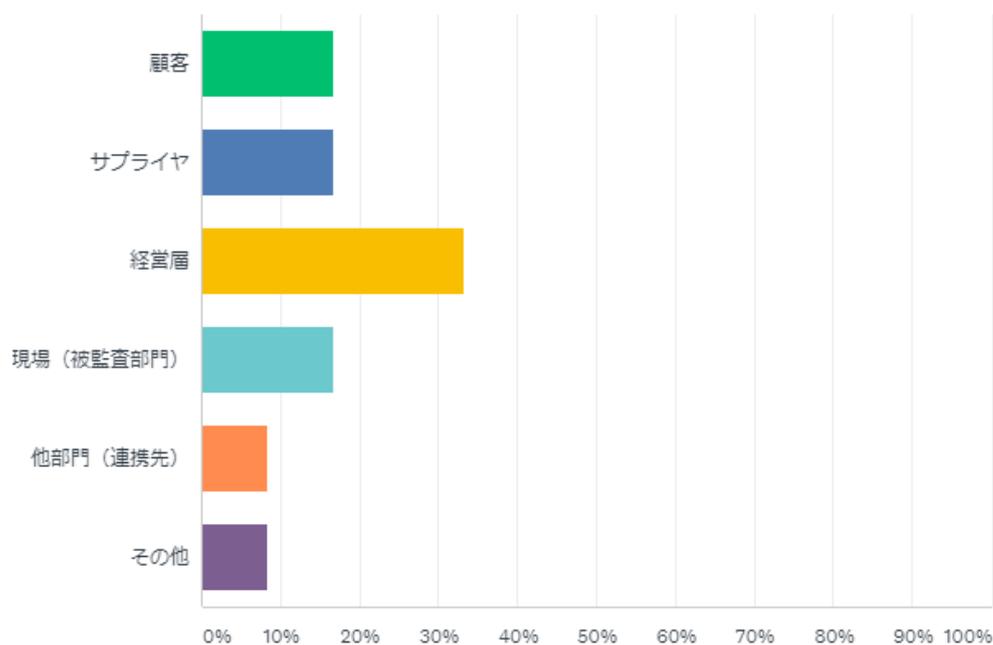
特定の事象に関して、異なる立場や着眼点から思考されることによってお互いの理解にずれが生じることは一般的に発生するコミュニケーション上の課題であることを認識できます。

多くの参加者から、これら認識の齟齬を発生させず、一方の意図を正しく伝えるために、質問を通じた本質へのアプローチと、相手に思考させる手法を効果的に活用できる可能性があることを感じることで

きたセッションになったとのフィードバックを頂いております。

今回参加された方々は、職務上のコミュニケーションにおいてさまざまな立場の方との間で課題を感じておられ、相手のコンテキスト（背景・文脈）を知ることが重要であることを認識し、アンケートの結果を通じて確認されました。

（あなたの立場で最もコミュニケーションが難しいと感じのステークホルダーはどなたですか？）



対象者	Rate	Voice
顧客	16.67%	相手が求めていることを素早く察知することのスキルが求められている。
サプライヤ	16.67%	サプライヤの現場にまで、改善の目的に対する理解を行き渡らせることが難しい。
経営層	33.33%	下位層の社員の反対意見を常に拒絶する・聞き入れない傾向がある。 ISO9001：2015の基本を理解していない為、理解を得ることが難しい。 品質について、全ての経営者で統一した見解がない。 ISOマネジメントシステムの理解が低く、ステークホルダーのコンテキストを掴むのに毎回難儀している。
現場（被監査部門）	16.67%	ISOの活動目的が、認証の場合や業務品質向上等があり、同じ表現をしても捉え方が異なる為、伝え方が難しい。 被監査部門のトップの多くは、監査されたくないという意識を持っている。 審査を受けるときも同様で審査前に不適合箇所を修正したり、以下に不適合を指摘されないかということに気を使っている。
他部門（連携先）	8.33%	現職の連携先の部門にて大局を見れず、局所の視点のみになっている事が多いため

（本レポートに関するお問い合わせ先）

IRCA Japan 月次会運営事務局

03-6272-6307

qualityevent@irca.org