



「人を責めない」コミュニケーション 解決志向の可能性を探る

・北居 明・経営学部

研究の概要・特徴



従来の問題解決方法（上図）では、問題の原因を分析し、その原因を取り除くための解決案を策定し実行するというやり方が主流だった。しかし、VUCA時代では問題の複雑性や不確実性が高く、適切な原因分析は難しくなっている。また、組織の問題は人間関係が複雑に絡み合っていることが多く、原因分析の過程で人間関係の悪化をもたらす可能性がある。

解決志向（下図）とは、問題の原因ではなく、問題が解決された姿を手掛かりに解決案を策定・実行する方法である。この方法は、原因分析が難しい組織の問題解決に適した方法であり、現代の組織にマッチした問題解決のアプローチであると思われる。



！ 新規性・優位性

元来セラピーの世界で開発された解決志向だが、近年はマネジメントや教育分野などの非臨床的分野への応用が進んでいる。これまでの研究で、解決志向は自己効力感やポジティブな感情の増進に効果的であることがわかっているが、健康経営や創造性、心理的安全性の向上など、現代の組織の課題に対しても効果的であると考えられる。

！ 実用化効果

・開発段階

すでに日本における実証研究を進めており、一定の効果があることを確認している。また、組織における解決志向コミュニケーションを測定する尺度も開発済みである。

・適応分野/用途

リーダーシップ開発や組織内コミュニケーションの改善、健康経営、職場における心理的安全性の向上など