

「図解でイノベーション！」とは？

合同会社 5W1H 代表 高野 潤一郎

こんにちは、合同会社5W1Hの高野潤一郎です。

4月21日(日)までの早期申込み割引の終了が近づいてきたこともあり、[合同会社5W1H流【コーチング学習プログラム】](#)と他のコーチングとの違いについて、今回は、「課題の再設定に向け、図表の多用を勧めるコーチング」という切り口からご紹介していこうと思います。興味をお持ちの方は、どうぞ読み進めてください

弊社流コーチングでは、 「話の構造」を意識しながら聴く

合同会社5W1H流コーチングでは、話し手(コーチングを受ける人)の「考えや気持ち」(...すでに言語化されているもの)や、そういった考えや気持ちが生まれる「前提」となっているもの(...本人にとっては当たり前過ぎて言葉にも出さない、「盲点」となっていがちな暗黙の条件など)、あるいは、さまざまな要素(ヒト、モノ、カネ、情報、目的、手段ほか)の「つながり」方などについて、聴き手(コーチングを実施する人)が丁寧に確認しながら整理する過程を非常に重視しています。この過程で威力を発揮するのが、話の内容を図解できるように聴こうと努める姿勢です。そして実際に、コーチングを実施する場面で、図表を多用することを奨励しています。

「図解する」というのは、相手の事実認識や考えや感情などを「構造化 & 可視化」することなので、話し手は、聴き手が作成した図表を見ることで、話がきちんと伝わったかどうか確認(全体像の概観、さまざまな物事のつながりの把握)ができますし、自分の話の矛盾点などに気づきやすくなるといった利点があります。話し手と聴き手は、対話しながら協働して「納得できる図表」を作成していくプロセスを経ることで、目的や目標の明確化、原因と真因の区別、課題の再設定、認識・理解の共有などを適切に行うことが可能となります。

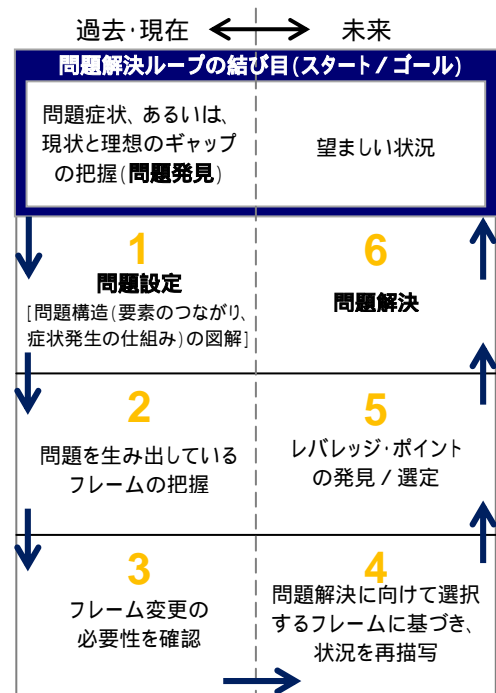
また、認知科学者の間では、「視覚情報処理をする際には、脳のさまざまな部位を用いるため、対話に図表を組み込むことによって、言葉だけをやりとりするよりも脳の働きが高まる。概念などを扱う抽象的な思考を行う能力も向上し、アイ

ディアを引き出しやすくなる。」といったことも言われているようです。

さらに、図表を用いる対話では、聴き手個人の好奇心に基づく「重箱の隅をつつく」ような質問は排除され、「誰が悪い」などといった「人を非難する」話にはなりにくく、自然と、「客観的な状況把握や目的達成の方法の検討」などが行いやすくなるといった効果も期待できます。そして、描き上げた図表は、当事者の記録としてのみならず、その場になかった関係者への説明資料(認識・理解の共有を図るもの)や、今後のコミュニケーションの基礎資料(一覽性に優れているため、スピーディーなコミュニケーションが可能な資料; 修飾語句などに惑わされず、本質を捉えるのに適した資料)などとして用いることができます。

「フレームワーク質問力®」の流れに沿うコーチング

弊社流コーチングの根底にあるのは、図表1の流れ(大まかなガイドライン)です。



図表 1: フレームワーク質問力®の全体像

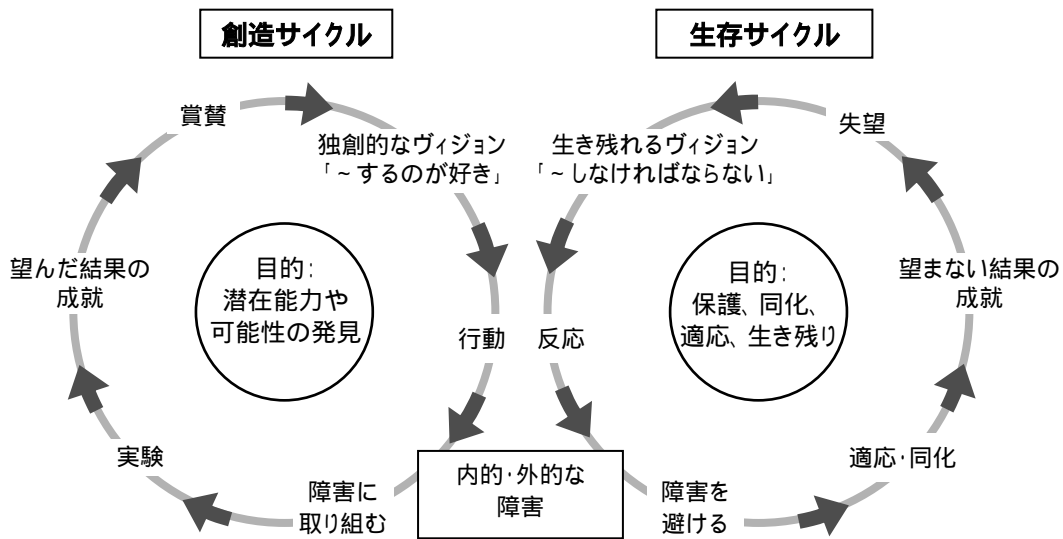
「問題発見～問題設定」の段階、「望ましい結果を得るには『課題の捉え方』(フレーム)は従来通りでいいのかわえた方がいいのか判断する」段階は、前段の「『話の構造』を意識しながら聴く」というプロセス、すなわち、「適切な課題設定を行う」プロセスに相当します。

対話内容を図解すると、同じ言葉や概念についても、人それぞれに異なる解釈をしていることが明確にわかるようになります。そして、私は「あなたの話をこう受け取ったけれど、私の理解は合っていますか？」と、あいまいさを減らして確認しやすくなるのです。

例えば、前号で登場していた「生涯学習」といった言葉・概念について取り上げてみましょう。「広辞苑」(第五版)で、広く一般に用いられる「生涯学習」の意味を調べると、「自己の充実・啓発や生活の向上のために生涯を通じて主体的に学習すること。」などと出ています。しかし、図表2の例をご覧ください。一口に「生涯学習」と言っても、どういった文脈で登場したのかなどによって、解釈や意味、具体化の程度は千差万別であることが普通です。

「適切な課題設定」について考える

- **すべてのものは可能な限り単純化すべきだ。しかし、単純化しすぎてはいけない。** (Everything should be made as simple as possible, but not simpler.)
-----アルバート・アインシュタイン
- 「今日の世界がかかえている最も重要な環境問題、人口問題をひとつ挙げるとすれば、それは何か？」という質問がよく聞かれる。簡潔な答えを返すなら、「**最も重要な問題をひとつあげるとすれば、それは、問題を順位づけして、ひとつに絞ろうとするわれわれの誤った姿勢だ!**」ということになるだろう。
-----「文明崩壊」ジャレド・ダイヤモンド
- コーチングは、「**納得できる目的・目標の設定**」と「**適切な問題設定**」(問題構造と、目的達成・問題解決・意思決定に向けたフレームの再設定) **ができれば、半分成功したも同様。**
-----弊社流コーチング学習プログラム使用テキストの「コーチングの前提」より抜粋



図表2: ある人物にとっての「生涯学習」という概念の図解

[原出典: Cuéllar, G. "Creative and Survival Behaviors: Assessing a Creative Behavior Model." Unpublished doctoral dissertation, University of Massachusetts, 1986. を合同会社5W1Hにて簡略化]

このように、わかったつもりにならずに、相手の言っている「生涯学習」について丁寧に確認すると、「**相手がどういった切り口・側面に関心を持っているのか**」などについて新たな気づきが得られます。そして、コミュニケーションの目的に応じて、必要あるいは有用であれば、「**視点の変更**」や「**新しい視点の採用**」を行うことが可能となるのです。

従来の延長線上の解(ちょっとした改善策)だけではなく、**ブレイクスルー**(路線の変更、新市場の創出、創造的な解などを望むのであれば、(時には「**どんでん返し**」などの可能性も含む)「**適切な課題の設定**」を誘発するコミュニケーション(弊社流コーチングのようなアプローチ)を意識的に行うことが大切なのではないでしょうか？

「チームの発想を引き出すリーダー」は、 「目標管理」止まりではいけない！

ケロック経営大学院の Ben Jones さんらは、ピア・レビューされたあらゆる分野の学術論文 1990 万本と特許 210 万件を分析し、科学研究を個人ではなく**チーム**で実施する例が、過去 50 年に渡って、10 年ごとにおよそ 20% ずつ増加していることを明らかにしています。(…イノベーションの定義は必ずしも純技術的なものに絞る必要はないと思いますが、象徴的な事例の1つとして取り上げています。)こういった調査でもわかるように、近年では、「**異分野の専門家が集まった「チーム」がイノベーションをもたらす**」例が増えてきています。

また、IBM Global Operations & Supply Chain Consulting の副社長&共同経営者を務める Dave Lubowe さんは 2012 年の「新しい経済環境における、より賢明なリーダーシップ」(Smarter Leadership in the New Economic Environment)という講演の中で、IBM が実施した Global CEO, CFO, CIO, COO/CSCO & CHRO Studies という調査研究から得られた洞察の1つとして、**世界中の経営者がこれからの5年以上に渡ってリーダーシップの資質として最も重要だと考えているものが「創造性」**であることを報告されています。

こういった潮流を踏まえると、今後のビジネス環境では、上司が決めた目標を関係者に浸透させ、目標の達成を管理する「**指示・命令型マネジメント**」を行うばかりでなく、今まで以上に、「**質問・支援型マネジメント**」を実施することで「**チームの発想を引き出す**」ことが求められるようになることが推察できます。

警察の事情聴取のような形式で、年に数回しか行われぬ「**目標管理**」止まりのコミュニケーション、表現を変えて言えば、従来の延長線上の解しか出てこないコミュニケーションに止まらず、経営者・リーダー・マネジャーなどとして、「**日常的に、関係者やチームから新たな発想を引き出すコミュニケーション**」を身につけたいとお考えであれば、是非、[合同会社5W1H流「コーチング学習プログラム」](#)の活用をお勧めしたいと思います。

さて今回は、4月21日(日)までの**早期申込み割引**の終了が近づいてきたこともあり、[合同会社5W1H流「コーチング学習プログラム」](#)と他のコーチングとの違いについて、「**課題の再設定に向け、図表の多用を勧めるコーチング**」、「**チームの発想を引き出す、質問・支援型マネジメント**」という切り口からご紹介して参りました。あなたはどんな印象をお持ちになり、何をお考えになるでしょうか？ あなたの「QOLの向上」にとって、何か少しでもお役に立てれば幸いです。

それでは、また次回のニュースレターでお会いしましょう

P.S.1

コミュニケーションの目的に適った質問を選んで組み立て、自分(たち)が**取り組むべき課題**について改めて深く理解し、物事をこれまでとは異なる側面から考えることを通して、関係者が無意識に受け入れている制限を明らかにしたり、対話を通して**多角的な物の見方**をしたりするようになる。従来の延長線上にない解についても探求するようになり、**目的達成・問題解決・意思決定・新しい手法の学習**などを効果的に行えるようになる。

といった変化・成長を起こすことを支援する「**フレームワーク質問力®**」に興味をお持ちであれば、是非、下記ウェブサイトから詳細をご確認ください。次回開催は、【4月18～19日】となっております。

- [一般向け公開セミナーへの参加を検討されている方向け情報](#)
- [企業研修のご依頼を検討されている方向け情報](#)

P.S.2

利害関係や、業界の常識などから離れ、**中立的な立場からの直言**が可能で、かつ、**思考のクセに気づいて人や組織を望ましい状態に向けて変化させる**ことのできる「**コーチング**」を学びたいという方は、是非、下記ウェブサイトから詳細をご確認ください。

- [合同会社5W1H流「コーチング学習プログラム」](#)

【早期申込み割引】2013年4月21日(日)まで

その他、[今後のイベント一覧](#)はこちらです。

セミナー・イベント情報

- 4月18日(木)～19日(金) [フレームワーク質問力\(前編・後編\)](#)
- 4月21日(日) [教養醸成の会【第11回】](#)(満員御礼)
- 5月3日(金・祝)～4日(土・祝) [2日間「コーチング漬け」体験](#)
- 5月18日(土)～19日(日) [フレームワーク質問力\(前編・後編\)](#)
- 5月26日(日) [教養醸成の会【第12回】](#)(単発参加可能)
- 6月12日(水)～13日(木) [フレームワーク質問力\(前編・後編\)](#)
- 6月30日(日) [教養醸成の会【第13回】](#)(単発参加可能)
- 7月6日(土)～12月14日(土) **【早割:4月21日(日)まで】**
[合同会社5W1H流「コーチング学習プログラム」](#)(全12回)

最新のセミナー・イベント情報は[こちら](#)

発行・編集

「自律共栄の納得人世」の実現に向け、
「人財と組織の育成を支援」する **合同会社 5W1H**

代表 高野 潤一郎

<http://www.5w1h.co.jp/>

- ニュースレターの購読・配信停止・配信先変更は [こちら](#)
- ニュースレターのバックナンバーは [こちら](#)

「著作権法」で認められる「引用」を超えて、合同会社5W1H高野潤一郎の許可なく転載およびそれに類する形式で情報発信されることを禁じます。(引用されるときには、出典の明記をお願いいたします。)

[著作権・引用・免責事項・個人情報の取り扱い・リンク](#)

[参考情報]

- 著作者人格権の侵害に関しては、著作権法 18～20 条
- 著作権の侵害に関しては、著作権法 21～28 条
- 差し止め請求権に関しては、著作権法 112 条 1 項
- 損害賠償請求権に関しては、民法 709 条
- 著作権侵害の場合の刑事罰に関しては著作権法 119～124 条
- [著作権情報センター](#)