

問題とどんな出合い方をするか

問題といってもその出合い方はさまざまです。一般論で言えば、次のようなものがあります。

- ① 上司から「今のやり方では問題だから検討してくれ」と指示される。
- ② 予想もしていなかった事態に直面した。
- ③ 自分のちょっとしたミスが原因で問題になってしまった。
- ④ お客様からの苦情や指摘を受けて問題になった。
- ⑤ 「このままではだめだ」と思い問題点を整理して提案した。

もちろん、これらがすべてではありません。ただ、問題とどのような出合い方をしようとも、大事なことは問題を解決することと、問題解決体験から学んだことを後に活かしていくことです。本項では、問題とのさまざまな出合い方と、その問題を前向きなものにするために何が大切かを考えます。

問題とのさまざまな出合い

Q1 あなたが最近ぶつかった問題を3つ思い出してください。その問題とはどのような出合い方をしましたか？ 上記の5つを参考にして問題との出合い方を記述してください。問題の大小は問いません。

問題1

問題2

問題3

Q2

Q1で書いた問題について、もっと別の出合い方をするべきであった、と思うことがあれば記述してください。

Q1、Q2で、問題との出合い方についてあなたの体験を書いてもらいました。さて、次のものは問題との出合い方についての記述です。

● 問題との出合い方

少なくとも中堅クラス以上の人であれば、上司や先輩、ましてやお客様から指摘されて「あっ、そうか」と思うようでは、本当は困るのです。[A]

たしかに、仕事では予想外のことが起きます。だからといって、指摘されて初めて問題に気づくということばかりでは進歩がありません。前述した①～⑤でいえば、⑤のような出合いを多くしてほしいのです。さらに、どんな出合い方をしようとも、問題に対応して解決した後、解決の仕方はもちろんですが、「今回の問題にどんな出合い方をしたか」を振り返ることが大切なのです。そして、もし前述の①～④のような出合い方であれば、なぜそうってしまったのかを反省して今後活かすようにしてほしいのです。そうしないと問題と良い出合い方ができなくなります。[B]

さて、上記を読んでどう感じましたか？ 次の質問に答えてください

Q3

下線 [A] について、あなたは賛成ですか？ 反対ですか？

【 賛成・反対 】 (どちらかに○をつけてください)

「そうは言っても」など、意見があれば記述してください。

Q4 下線 [B] についてどう思いますか？ そもそも問題など起きないほうが良いと考えると、「問題との良い出会い」ということ自体がありえないことになります。そうした点も含めて「問題と良い出会い方をする」ことについて、あなたの意見を記述してください。

どんなことから問題とを感じるか

問題と思うかどうかは別として、仕事をしていて「どうしてそんなふうになるの？」とか「なぜ、この通りにやってくれないの」などと疑問に思うことがあります。それは、目の前で起きていることが自分（あるいは職場）にとって都合が悪いことや困ることだからです。だからその延長で「嫌になるよ」などと、不満を持つこともあります。

この不満というものは、どちらかといえば悪いイメージで捉えられることが多いようです。たしかに不満ばかり口にするのは、良いこととは言えないかもしれませんが、しかし、たとえ不平や不満であっても、それを真正面から受け止め、その中身を冷静に捉え前向きな対応の仕方を考えることができれば、不平や不満も価値あるものに変えることができるのです。言い換えれば、不満に思う気持ちは、解決に力を注ぐに値する問題の“種”と考えることができるのです。

Q5 “不満”のように「不」がつく言葉を思いつくだけあげてください。

どんな言葉があがりましたか。不平、不便、不足など、たくさんあると思います。これらは“不満”と同様に、解決に力を注ぐに値する問題の“種”と考えることができるのではないのでしょうか。

Q6 不満やQ5であげた気持ち（言葉）から生まれた問題で、実際に解決した体験を記述してください。そういう体験がない場合は、今のあなたの実際の仕事のなかから、“種”となりそうな不満や疑問などの内容を記述してください。

ここまでの学習を踏まえてCase 1、Case 2に取り組みましょう。

CASE 1 俺だけが悪いのか？

ある日、課長から「先週出してくれたレポートを見せてくれ」と言われた山田君。なかなか見つからず、課長からは「まだか!」と催促です。何とか見つけましたが、課長から「普段から整理・整頓^{せいとん}ができていないからだ。だから仕事の効率が悪くなるんだ!」と、言われてしまいました。すると山田君は「仕事の効率が悪いなんて関係ない話だよ。俺だけの責任か？ だいたい収納する場所が少なすぎるんだ」と、2人の後輩に不満をぶつけ始めたのです。

じつは山田君の職場では、共有の書類棚が一杯で困っています。いっぽう、先輩の内山さんは自分の席の横に専用の書類棚を置いているのですが、その棚はまだ空いています。内山さんは仕事の関係で書類が多いことはわかりますが、何とかならないかと、後輩たちは常々思っていたのです。

「先輩だからといって専用の書類棚を持つなんて、自分のことしか考えていないということだよ」と、山田君の怒りは収まる気配がありません。

問題 1 山田君は後輩に不満をぶつけています。これについてどう思いますか？
