第2章　問題解決プロセス-その1

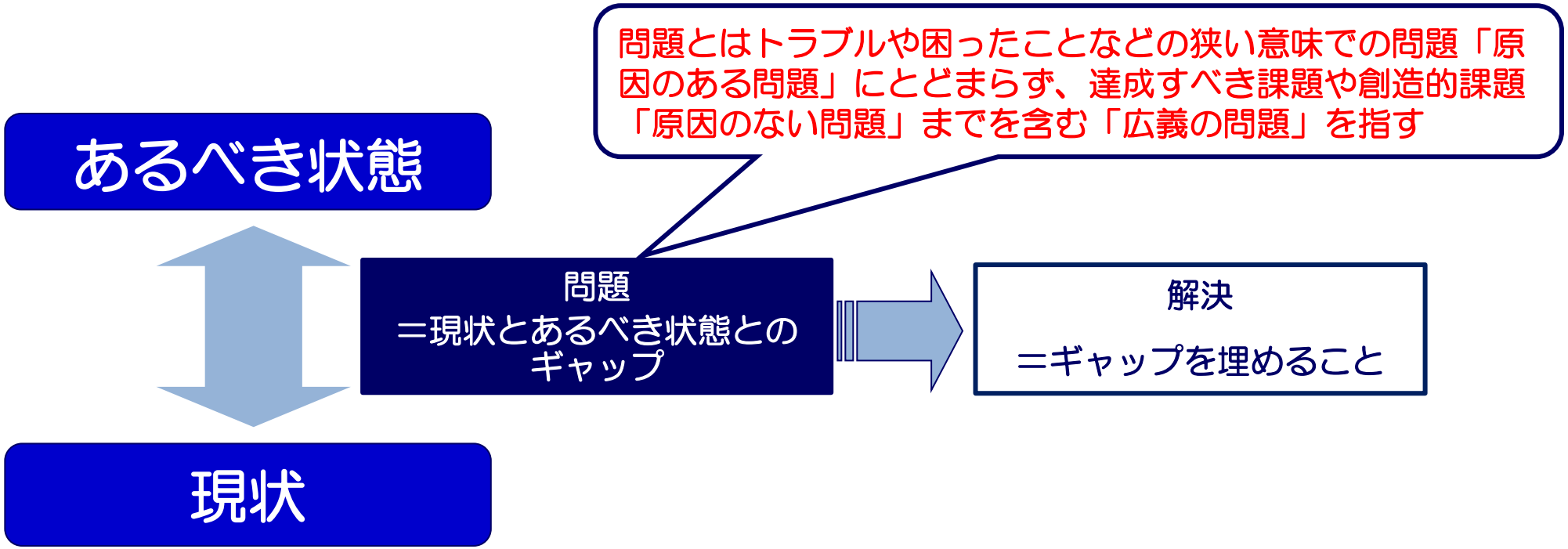
問題解決プロセスと内部ステップ

- 問題の定義
- 問題設定のポイント
- 問題解決プロセス全体の流れ
- 課題形成プロセス
  - 情報収集における留意点
- 解決策立案プロセス
- 実行プロセス
- 問題解決全プロセスのイメージ図

問題解決プロセスについて、より深く学習するには、論理思考講座、「第2章　問題解決の主役はロジカルシンキングである（https://www.ltkensyu.com/logicalthinking/1-2/2-1#link21）」をご参照ください。

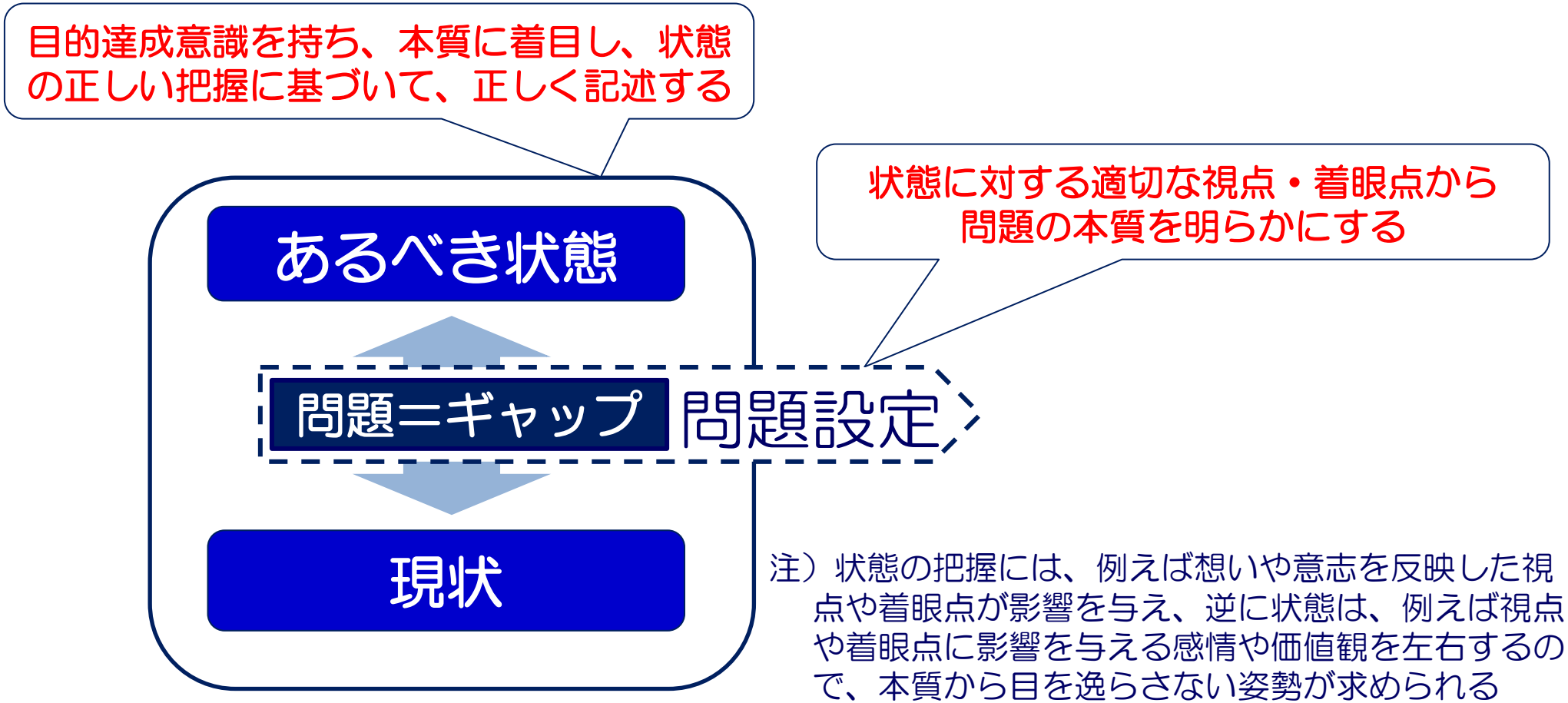
問題の定義

問題とは、現状と あるべき状態（または目標・ゴール）とのギャップである



問題設定のポイント

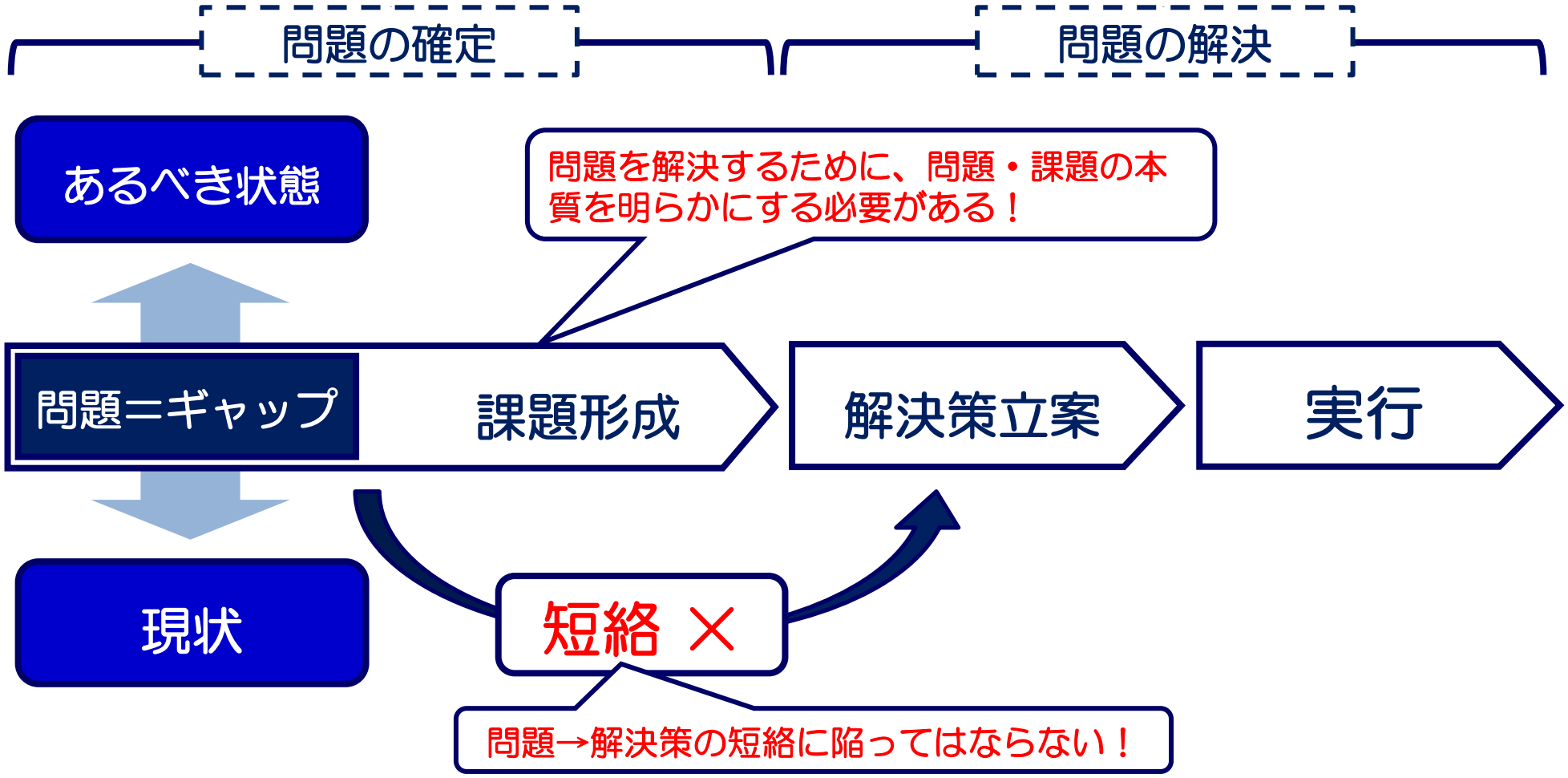
問題の概略把握に続き、問題を解決しようとする目的意識を持ち、本質に着目し、状態の正しい把握に基づいて、正しく記述し、状態に対する適切な視点・着眼点から問題の本質を明らかにする



注）状態の把握には、例えば想いや意志を反映した視点や着眼点が影響を与え、逆に状態は、例えば視点や着眼点に影響を与える感情や価値観を左右するので、本質から目を逸らさない姿勢が求められる

問題解決プロセス全体の流れ

問題解決プロセスとしては、①課題形成、②解決策立案、③実行の3つのプロセスで構成される



課題形成プロセス

課題形成プロセスのポイントは、課題を明確にした段階で、同時に目的達成のための本質的解決策の基本方向が明らかにされているという点にある

1 課題形成

課題を明確にし、目的達成のための本質的解決策の基本方向を明らかにする

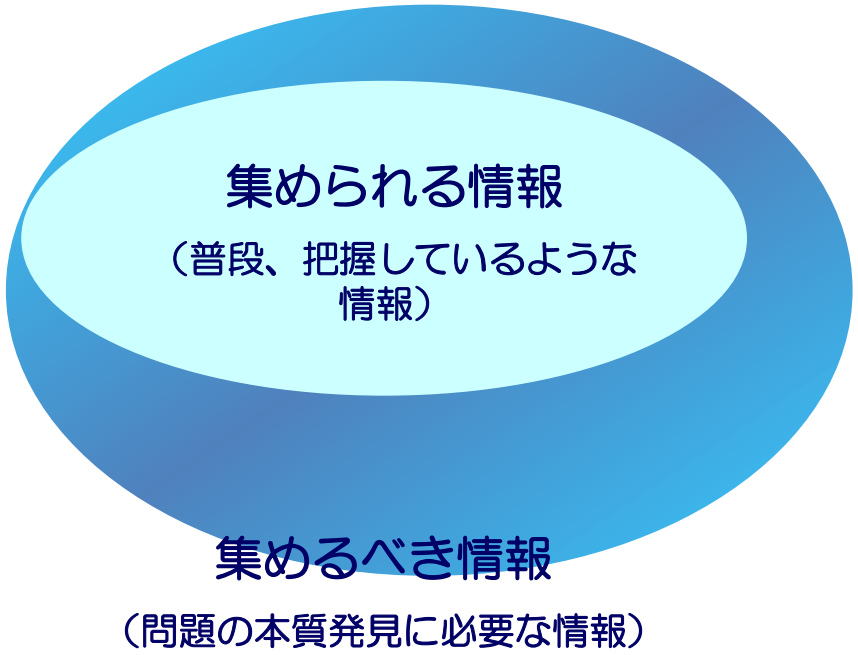
- **1-1 問題の把握と情報収集**
  問題の概要把握、目的・背景理解に立ち、問題に関連する情報を収集する
- **1-2 本質的問題の発見（分析）**
  問題の本質を明らかにする
  - a. 論理ピラミッド構築
  - b. ロジックツリー展開
  - c. 因果関係解明
- **1-3 課題化（整理・統合）**
  課題を明確化してゴールを設定し、解決策の基本方向を明らかにする

論理思考の活躍場面

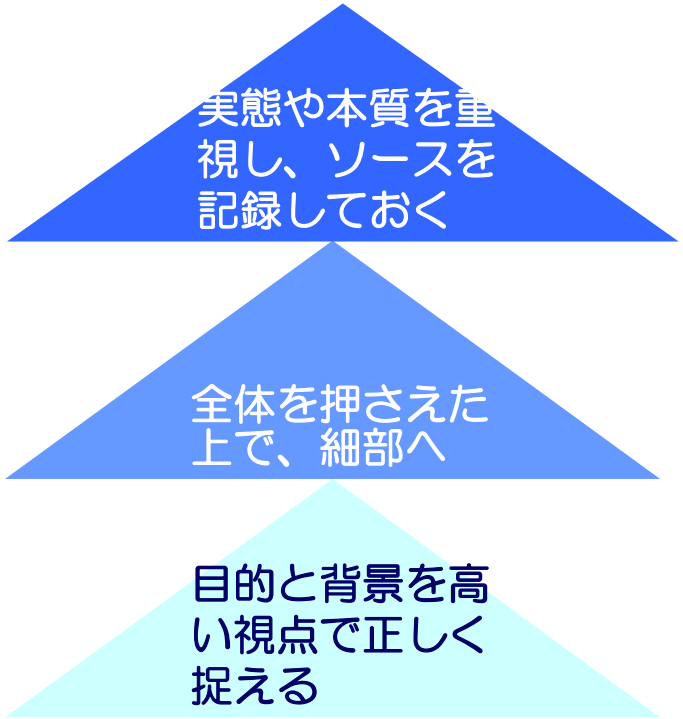
情報収集における留意点

情報収集においては目的と背景を高い視点で正しく捉え、全体から細部へ、集められる情報でなく、実態や本質を重視し、集めるべき必要な情報を広い視野で収集する

広い視野で問題解決に必要な情報を見極める

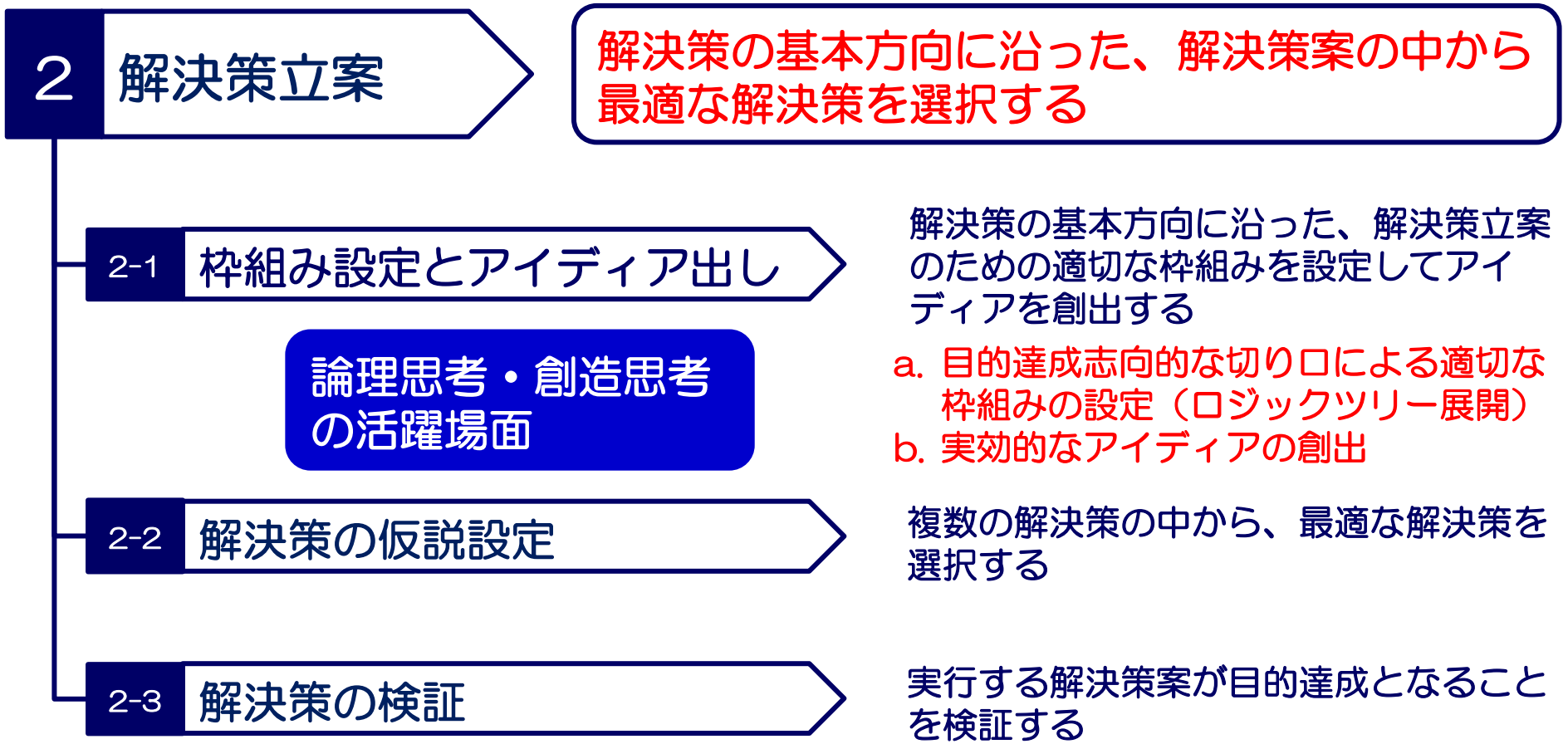


情報収集のシナリオを描き、収集する



解決策立案プロセス

解決策立案プロセスのポイントは、本質的解決策の基本方向に沿った複数の代替案の中から、最適な解決策を選択するという点にある



実行プロセス

実行プロセスのポイントは、これから実施しようとする解決策を関係者と共有・納得の上で計画的に進め、状況の変化に柔軟に対応することである

3 実行

実施する解決策を関係者と共有・納得の上で計画的に進め、状況の変化に対応する

3-1 結果と論理の明確化

ここまでのプロセスを振り返り、関係者の説得が可能な結果と論理であることを確認する

論理思考の活躍場面

a. 問題設定から結論に至るまでの論理の明確化と確認

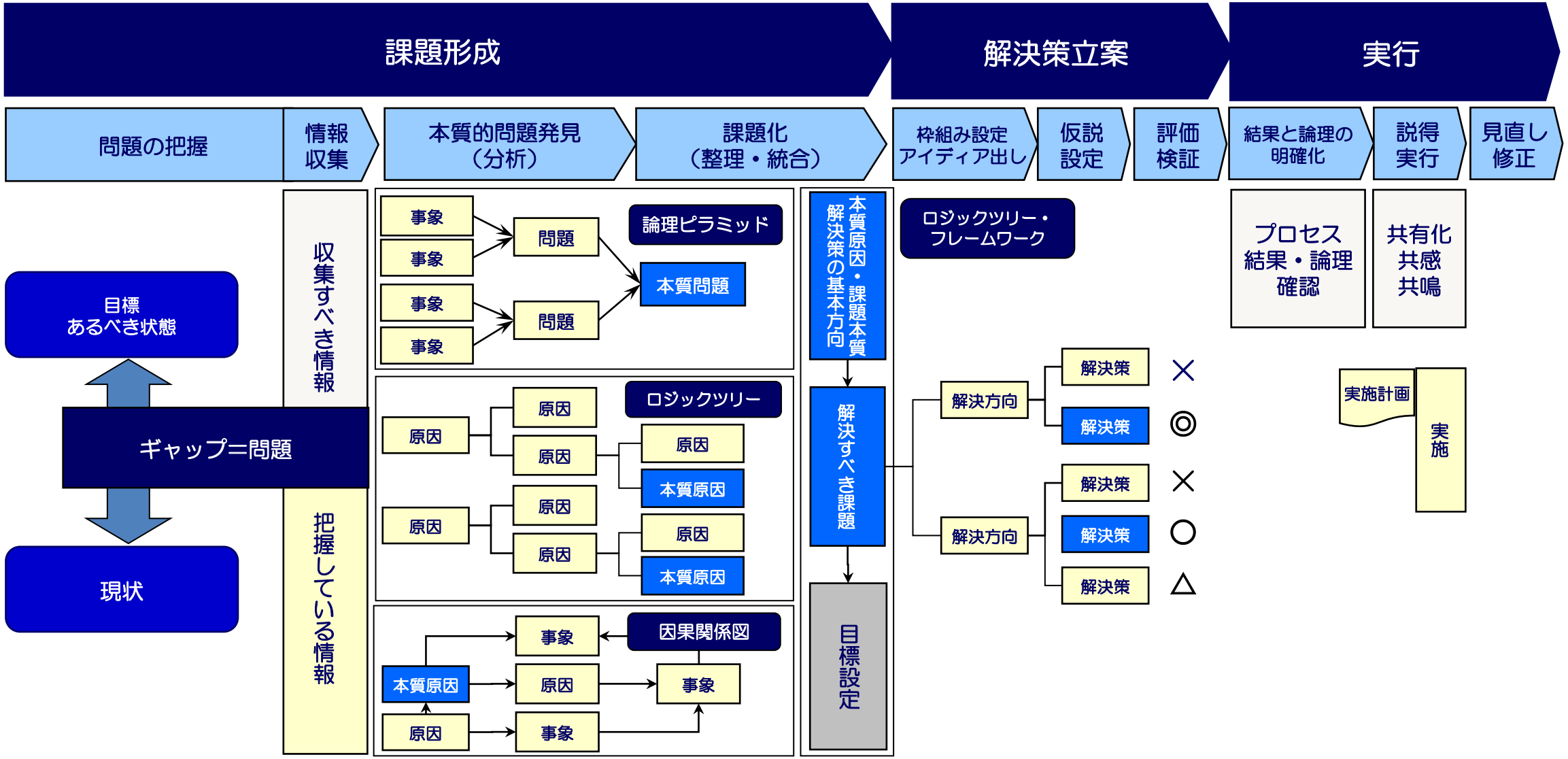
3-2 キーパーソンの説得と実行

キーパーソンと共有し、実行計画を立て推進する

対人力の活躍場面

a. 共感・共鳴レベルの共有化

3-3 モニタリングと見直し・修正

絶えず、進捗状況を把握し、状況の変化に適切に対応する

問題解決の全プロセス・イメージ図