

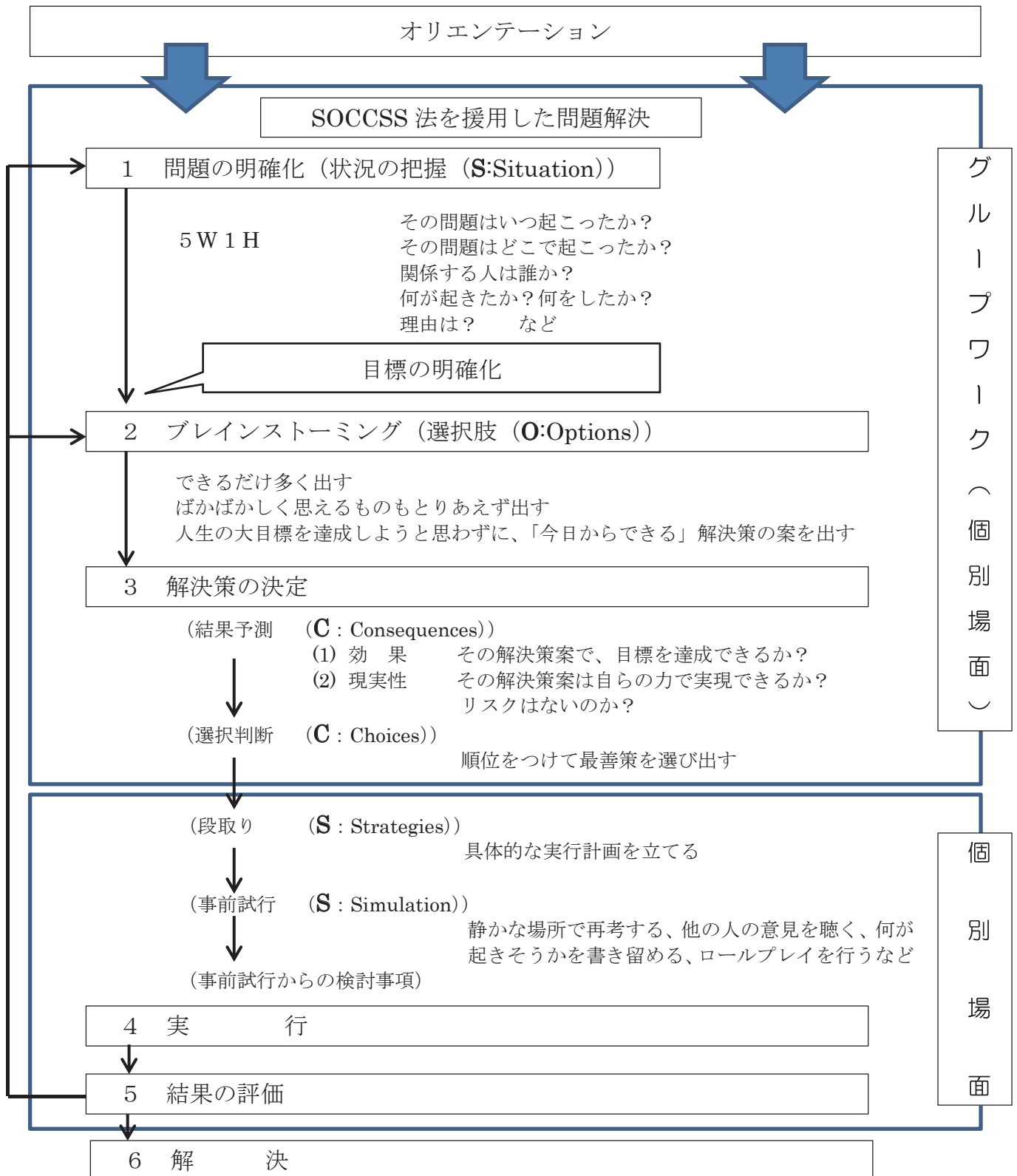
## 第2章

# 問題解決技能トレーニングの進め方

## 第2章 問題解決技能トレーニングの進め方

### 1 トレーニングの流れ

#### (1) 全体の流れ



問題解決技能トレーニングでは、グループワークと個別場面を組み合わせで実施します。

グループワークでは「1 問題の明確化」から「3 解決策の決定」のうち「選択判断」までを取扱います。問題状況の分析や解決策案を検討する際には、他者の意見を聴く機会が得られるグループワークを活用すると効果的です。

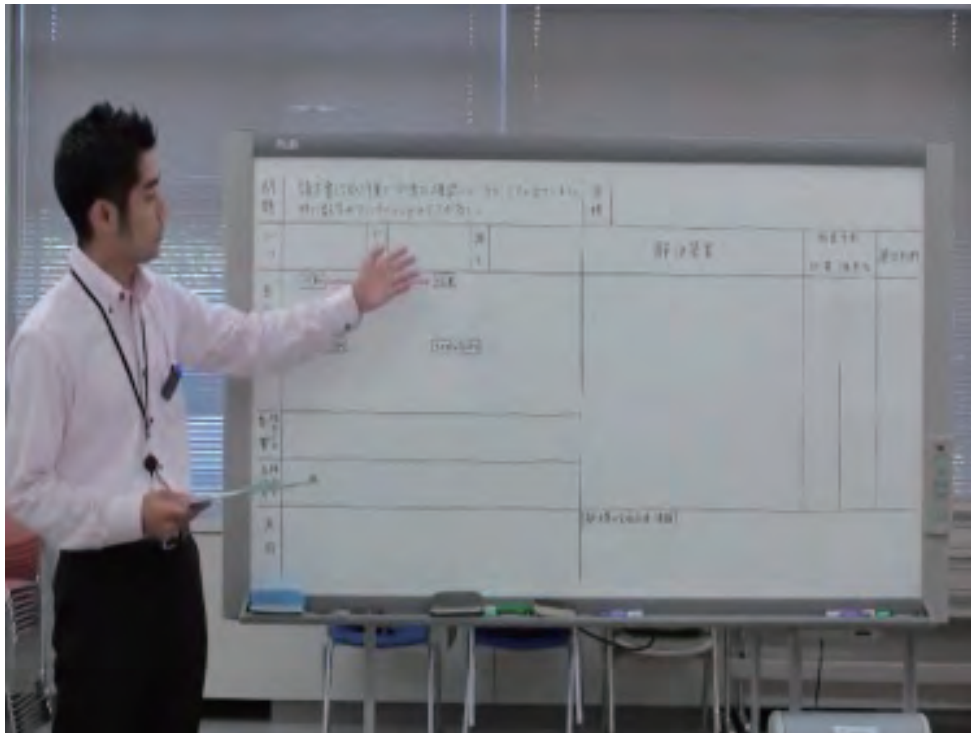
個別場面では解決策案の選択判断の後、「3 解決策の決定」の「段取り」から解決策実行後、「5 結果の評価」までを行います。解決策の実行には対象者個々の状況に即したきめ細かなフォローが必要になりますので、個別相談等の場を活用することが望ましいでしょう。

なおグループワークができない場合は個別に「1 問題の明確化」から「5 結果の評価」までを全て取り扱うことができます。

## (2) ワークシート

問題解決技能トレーニングでは次ページのワークシートを活用して行います(巻末 CD にデータ掲載)。グループワークあるいは個別場面において受講者と支援者が作成したワークシートをもとに問題解決の方法を検討できるようにします。またホワイトボードを使ってワークシートと同じものを記入できるようにします。

ワークシートの書き方については(3) トレーニングの流れ 以降で解説しています。



## 問題状況分析シート

問題		目標	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>&lt;問題状況の把握&gt;</span> <span>&lt;解決策の検討&gt;</span> </div>			
いつ	どこで	誰と	
行動 <span style="font-size: 2em; color: blue;">→</span>		結果（自分への影響）	
自分の状況		相手の影響	
その時の気持ち		その時の気持ち	
相手の気持ち		解決策案	
原因		結果予測	
原因		効果 現実性	
原因		<0.Δ・x>	
原因		選択判断	
原因		解決策の実施手順・課題	

### (3) トレーニングの流れ

#### ① 問題の明確化

**「問題の明確化」とは？～**

**問題解決技能トレーニング (SOCCSS法を援用)**

**1 問題の明確化 (状況の把握 (S:Situation))**

5W1H

その問題はいつ起こったか？  
その問題はどこで起こったか？  
関係する人は誰か？  
何が起きたか？何をしたか？  
理由は？ など

この部分

5W1Hの視点で整理

**問題！**

- ・ 困っていること
- ・ 苦労していること
- ・ よりよくしていきたいこと
- など・・・

**進め方のポイント！**

問題提起者から問題状況を説明してもらったら、参加者はわかる範囲でワークシートを記入します（記入時間を設けます）。

その後、一項目ずつ、参加者全体で意見を出していきます。問題提起者にしかわからない部分は、都度、問題提起者に確認します。

問題			
＜問題状況の把握＞			
いつ	どこで	誰と	
自分の状況	行動	結果 (自分への影響)	
その時の気持ち		その時の気持ち	
相手への影響			
相手の気持ち			
原因			

まず問題解決技能トレーニングで扱う問題を受講者あるいは支援者側が提起します。初めは困っている場面が明確な取り組みやすいテーマから行うと良いでしょう。

問題状況にかかる説明の後、まずは「問題の明確化」を行います。他の受講者は説明を聞いて分かる範囲でワークシートに5W1Hの視点で記載していきます。

ワークシートの問題状況の把握には「いつ (問題が起きた時)」、「どこで (問題が起きた場所)」、「誰と (問題が起きた時に関わった人)」、自分の状況として「行動」→「結果 (自分への影響)」を書き出します。ここは起きた問題について時系列で状況を把握するために記載します。こういった「行動」がきっかけに「結果 (自分への影響)」につながったのか記入します。また「行動」、「結果 (自分への影響)」の際の「自分の気持ち」をそれぞれ書いていきます。問題提起者の気持ちを記述することで、問題の深尺度、考え方の傾向等を把握することができます。

「相手への影響」の欄には問題が起こったことで他者にどのような影響が出たのかを記述します。さらに「相手の気持ち」には相手に与えた影響により、相手がどんな気持ちになったかを記述します。問題状況の説明のみで各項目を記載できない場合は、他の受講者からの質問や支援者から直接問題提起者にインタビューすることにより明らかにしていきます。

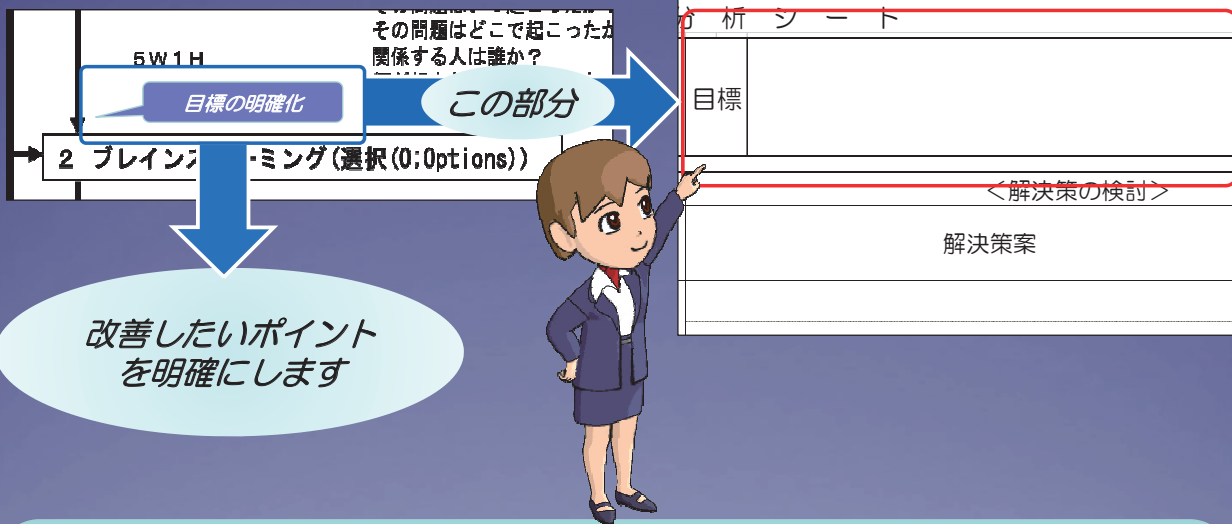
ワークシートの記載方法 1 (問題の明確化 (状況の把握))

問題	対象者の抱えている問題を正確に書き出します。 問題が複雑な場合は最も困っているカ所に <u>下線</u> をひいて分かるようにします。
----	------------------------------------------------------------------------

＜問題状況の把握＞					
いつ	問題がいつ起きたか書き出します	どこで	問題がどこで起きたか書き出します	誰と	この問題に関わっている人を書きます
自分の状況	行動	→		結果 (自分への影響)	
	問題となる自分の行動を書き出します		それにより生じた結果、自分に影響したことについて書きます		
相手への影響	その時の気持ち	→		その時の気持ち	
	問題となる行動を起こした時の本人の気持ちを書き出します		問題が起きた結果により本人の感じたことを書き出します		
相手への影響	行動 (起こった問題) により相手に影響を与えたことがあれば書き出します。相手への影響が分からないが、推測できる場合は括弧書き ( ) で書き出す等、事実とそれ以外の内容を書き分けておきます。				
相手の気持ち	行動 (起こった問題) により相手が感じたことがあれば書き出します。相手の感じたことが、分からないが推測できる場合には括弧書き ( ) で書き出す等、事実とそれ以外の内容を書き分けておきます。				
原因	問題の原因となることを書き出します。 本人の特性や行動習慣等、対象者自身に起因すること、周囲の環境、人間関係等、環境に起因すること双方から問題の原因と思われることを書き出します。				

## ② 目標の明確化

### 目標の明確化とは？



#### 進め方のポイント！ 問題提起者が、設定します

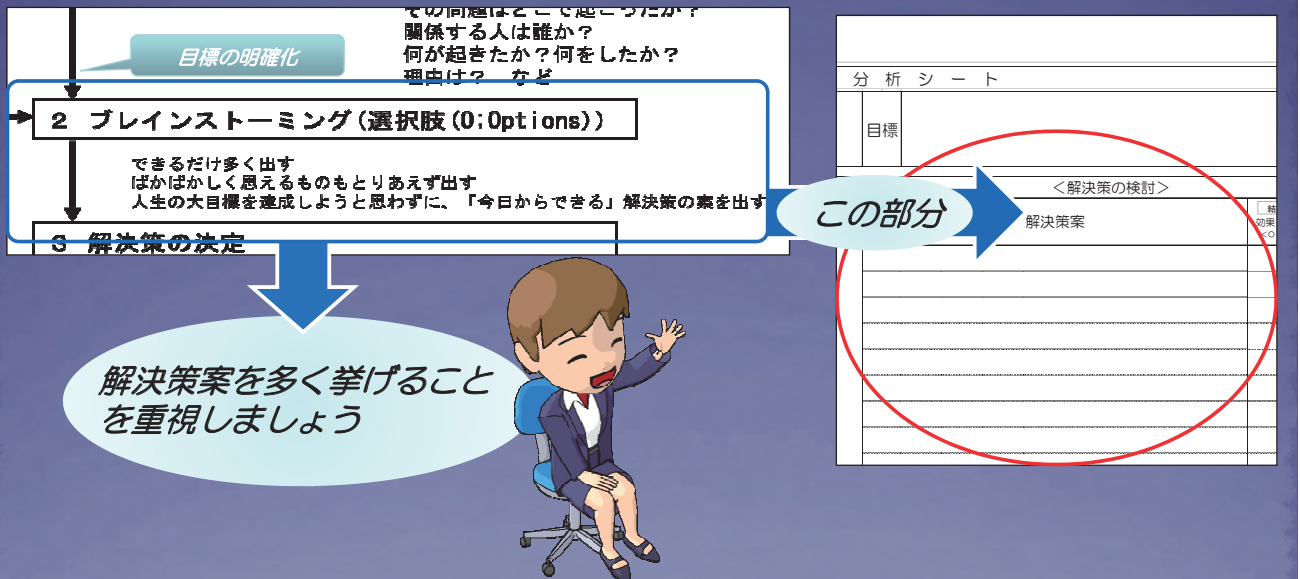
問題に対して改善したいポイントを明らかにしていくことで、その後の解決策案の検討で、より具体的な案を出しやすくなります。  
目標は1つだけでなく、複数設定することもできますが、解決策案の検討がしやすいように、目標に優先順位をつける工夫が必要です。

問題状況を踏まえて、問題提起者が目標を設定します。問題によっては状況が複雑だったり、解決すべき問題が複数ある場合があります。そうした場合は同じ問題であっても目標は受講者によって様々なものが設定されることとなります。目標設定は問題提起した人の意向で決まりますが、目標が不明確な場合は改善したいポイントを明らかにしていくことで、その後の解決策案の検討でより具体的な案を出しやすくなります。また事前の「問題の明確化」を丁寧に行うことで何を解決していくべきかを明らかにすることができ、目標が設定しやすくなります。

目標は1つだけでなく、複数設定することもできますが、解決策案の検討がしやすいように、目標に優先順位をつけるという工夫が必要です。

### ③ ブレインストーミング

## 「ブレインストーミング」とは？



### 進め方のポイント！

この段階では、「不可能」と思われる解決策案も否定しません。解決策を挙げられない受講者には、無理に解決策案を出させる必要はありません。  
また、受講生には、「ほかの人の案に、判断や批判は行わないこと」を確認します。

次はブレインストーミングのプロセスです。ここでは問題提起者の目標に対して解決策案を検討します。様々な解決策案から良いものを選択できるように、できるだけ多く解決策案をだすことが大事です。またそのためには「ばかばかしく思えるもの」までとりあえず出していく必要があります。さらに解決策案があがった時には決して周りの受講者は判断や批判を行わないように伝えます。



#### ④ 結果予測、選択判断

### 「解決策の決定」とは？

グループワークでは、「結果予測・選択判断」まで！

人生の大目標を達成しようと思わずに、「今日からできる」解決策の案を出す

**3 解決策の決定**

**(結果予測 (C; Consequences))**  
 (1) 効果 その解決策案で、目標を達成できるか？  
 (2) 現実性 その解決策案は、自らの力で実現できるか？  
 リスクはないのか？

**(選択判断 (C; Choices))** 順位をつけて、最善策を選び出す

**(取組み (S; Strategies))** 具体的な実行計画を立てる

**(事前試行 (S; Simulation))** 静かな場所で再考する、他の人の意見を聴く、何が起きそうかを書き留める、ロールプレイを行うなど

**(事前試行からの検討事項)**

**4 実行**

解決策の検討>

結果予測		選択判断
効果	現実性	
○・△・×	○・△・×	

この部分

**進め方のポイント！** 問題提起者が、以下を判断していきます

**結果予測**

- ・目標を達成できる？(効果) …○、△、×
- ・自分の力でできる？(現実性) …○、△、×

**選択判断**

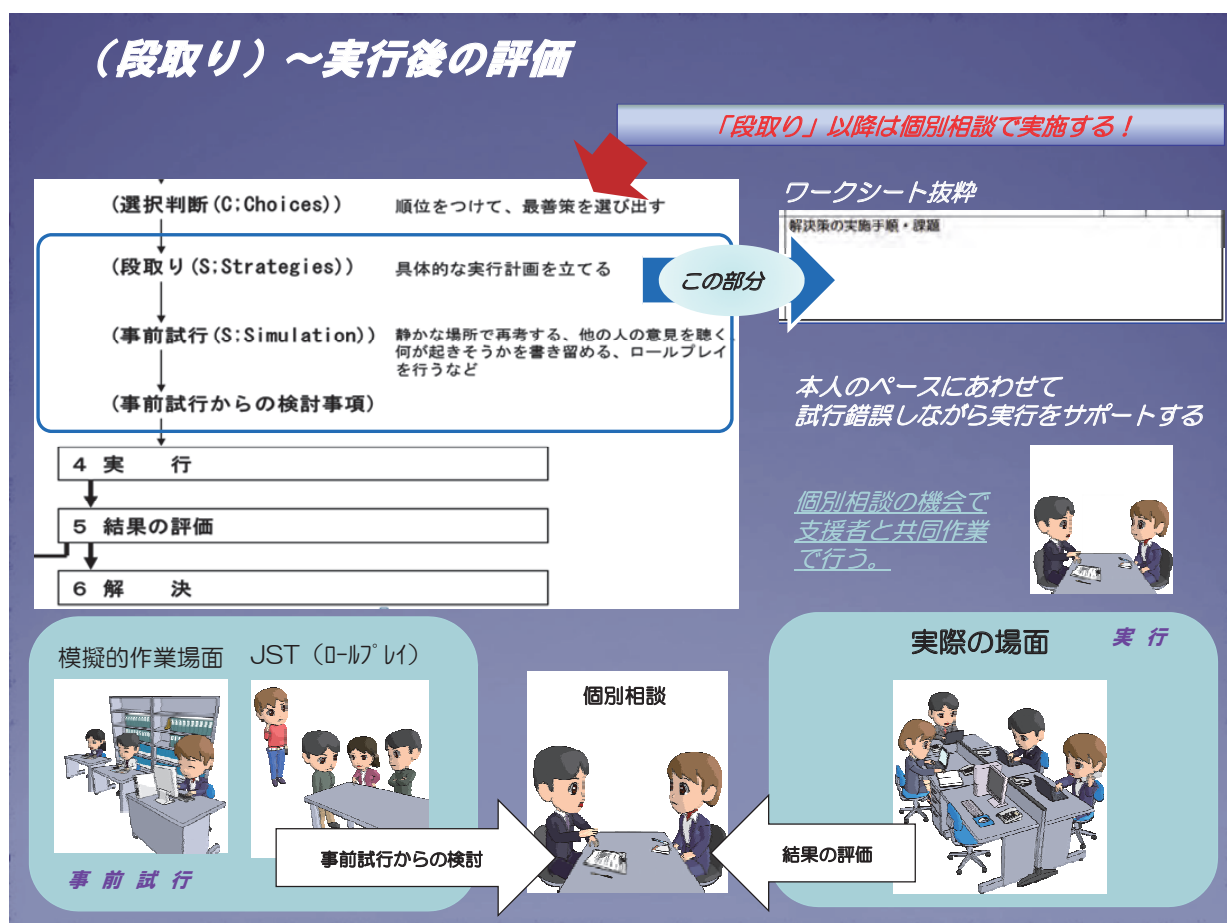
一番いいと思う解決策案を選びます。

(例) ○ 効果 (○) ・現実性 (○)  
 効果 (○) ・現実性 (△)

続いて出された解決策案について一つ一つ結果予測を行います。結果予測とはその解決策案を実施した場合、目標が達成されるかどうか（効果）と、現実的にその解決策案を実行できるか（現実性）の予測を行うことです。例えば「お金持ちになりたい」という目標を立てた場合に、「宝くじで1億円当てる」という解決策案は、これができれば確実にお金持ちになれるので効果は○ですが、あたる可能性は限りなく0に近いので現実性は×となります。また逆に「1日100円ずつためる」という解決策案では、お金持ちになるという目標の達成は難しく効果は×ですが、現実的には実行しやすいことから現実性は○となります。これはあくまでも本人の判断によるもので、他の人が判断するものではありません。目標達成の基準や実行可能かどうかは人によって異なりますので、問題提起した人の判断によります。「お金持ちになりたい」という例の場合でも、「1日100円ずつためる」ということの効果をもとに○と評価する人もいます。お金持ちかどうかの基準は人によって異なりますので、そこは本人の判断を尊重します。ただし効果・現実性の評価の仕方が理解できていない場合は、上記のような例を交えて十分説明し、理解を促した上で判断できるようにします。

選択判断は結果予測において一番良いと思う解決策案を選びます。実際にその案を実行することを想定して選択しますが、場合によっては複数ピックアップして優先順位をつけて実行にうつすことも勧めます。また実際に解決策を実行し、評価してみたところ別の案が良いという場合もありますので、再検討のためにワークシートを見直してみることもできます。

## ⑤ 段取り、解決策の実行



解決策を確定した後、実際に解決策を実施するための「段取り (S: Strategies)」を考えていきます。「選択判断」まではグループワークで実施していくことができますが、「段取り」以降、解決策案を実行する段階では本人のペースにあわせて試行錯誤しながら進めていく必要がありますので個別相談の機会を利用し「事前試行 (S: Simulation)」や実行をサポートすることが効果的です。

ワークシートでは「段取り」を検討していくために「解決策の実施手順・課題」の欄が設けられています。「結果予測」において効果・現実性の評価を行いました。実際に解決策を実行していく際には、現実的に実行可能か、実行にあたって必要なものは何か、どのような手順で進めていくのか、といった視点でじっくり検討する必要があります。さらに、実施してみると課題として見えてくるものもあり、それらを踏まえて、真に効果と現実性の高い解決策を目指していきます。

解決策の実行に自信がない場合には事前試行を行います。職場の対人場面で問題を抱えている場合、JST(職場対人技能トレーニング)等の場面を活用してロールプレイを行うことも効果的です。その他、模擬的作業の場面を活用して解決策を事前試行する等、必要な支援を行っていくことが求められます。

解決策を実行した結果は個別相談の機会やグループワークにおいて実施状況を報告します。実施結果について支援者はフィードバックを行います。まずは解決策を実行できたことについて評価していくことが大切です。この段階で支援者は対象者が継続的に解決策を行えるように動機づけをはかることが重要です。

目標	問題を解決するために対象者が考えた達成目標を書き出します。複数ある場合は目標を複数書き出しても良いです。その場合、解決策の検討がしやすいように(①・・・②・・・)というように目標の優先順位をつけると良いでしょう。				
＜解決策の検討＞					
	解決策案	結果予測 効果 現実性 選択判断 ＜○・△・×＞			
<p>目標を達成できる解決策案を書き出します。</p> <p>できるだけたくさん、思いつきのものも書き出していきます。</p> <p>目標が複数ある場合はいずれの目標に対する解決策案なのか、分かるようにしておきます。(①→・・・②→・・・)</p>					
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>効果</b>                      解決策案を実行した場合に目標達成できるか否か                      ○＝解決できる                      △＝効果は不明                      ×＝解決できない                 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>現実性</b>                      解決策を現実的に実行できるか                      ○＝実行できる                      △＝分からない                      ×＝実行できない                 </td> </tr> </table>		<b>効果</b> 解決策案を実行した場合に目標達成できるか否か ○＝解決できる △＝効果は不明 ×＝解決できない	<b>現実性</b> 解決策を現実的に実行できるか ○＝実行できる △＝分からない ×＝実行できない		
<b>効果</b> 解決策案を実行した場合に目標達成できるか否か ○＝解決できる △＝効果は不明 ×＝解決できない	<b>現実性</b> 解決策を現実的に実行できるか ○＝実行できる △＝分からない ×＝実行できない				
		<p>解決策案として採用したものに○をつけます。複数採用する場合はそれぞれに○をつけます。</p>			
<p>解決策の実施手順・課題</p> <p>解決策を実行する手順や実行する上で課題となる点を書き出します。事前の練習や準備が必要な場合にはその方法等、他者の協力を得る場合はその協力の内容を書き出していきます。</p> <p>個別相談の中で詳細を検討していきます(セミナーで取り上げる場合もあります)。</p>					