

【問題の原因は個人にあらず！（システムズアプローチ）】

【キャリアコン・LETTERとは？】



キャリアコン・LETTERとは、働く人のお悩み（職業選択、職業生活設計、職業能力の開発・向上等）の相談のプロの国家資格キャリアコンサルタントが、お送りするキャリアの健康（いきいき働くこと）を支援するメッセージです。メッセージを読んで、ご自身に当てはめて、キャリアの健康チェックをしましょう！！

【職場は、問題にあふれている！】

普段、仕事をする中でコミュニケーションの取り方、休職者・退職者の発生、管理・教育等々、様々な問題に直面されると思います。その際に、問題行動をとっている・取ってしまっている人に“つい”注目してしまうことはありませんか。例えば、とある部署内で、ミスが多い新人がいるとします。すると、「この新人は集中力が足りないのかな」、「仕事に対する意識が低いのかな」と新人個人に問題の原因があると推測をしてしまいませんか。ですが、個人に問題があると考えて対応して、その後その問題は解決に向かうでしょうか。上手くないことも多いと思います。そこで、今回は心理学的アプローチである、システムズアプローチをご紹介します。

【システムズアプローチとは？】

システムズアプローチとは、問題の対象を問題を引き起こしている個人ではなく、その個人を取りまく環境をシステムと捉えて、そのシステム自体を問題の対象とします。そして、その問題に対してシステム的な方策を用いて、解決する手法です。先ほどの例に当てはめると、とある部署に所属する新人含めて部署内の従業員を一つのシステムとして捉え、ミスが多い新人を問題の対象とせず、新人を取り巻く職場環境をシステムの問題の対象とします。（下記の図のように、直属の上司である課長、業務を教えている先輩、同僚、部長を含むとある部署事態をシステムとして捉えます）その職場環境のシステムの改善を行い、問題解決を目指します。

【システム内の関係性・影響を確認しよう！】

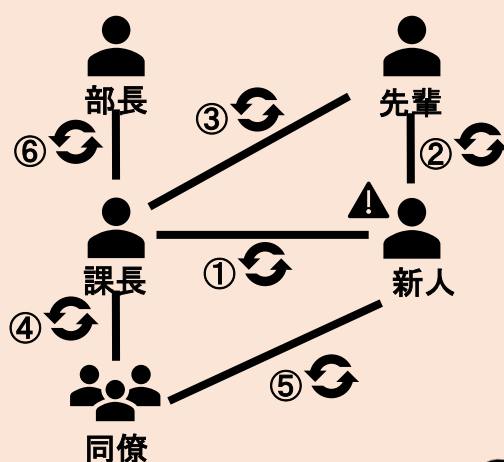
システムの中で、新人のミス多発に影響を及ぼす可能性のある環境を探します。すると…

- ①新人-課長：直属の上司・部下の関係性
- ②新人-先輩：実際に業務を教え・教えられる関係性
- ③課長-先輩：新人の教育を指示・実行する関係性
- ④課長-同僚：実務の全体を管理・管理される関係性
- ⑤新人-同僚：共に新しい業務を学ぶ関係性
- ⑥部長-課長：予算に対する実績の管理・管理される関係性

新人を取り巻く環境は上記のように、様々な登場人物がそれぞれ関係性を持っています。また、それぞれの関係性は独立しているのではなく、それぞれに影響し合っています。

当初は新人のミスが多いことは新人個人のミスと捉えていましたが、システムズアプローチを試みると「②で先輩からの教え方に問題がある」や「⑥でノルマ達成への負荷が強く①③④で部下に十分な指示ができていない」等の可能性が見えてきます。それが結果として、新人がミスを多発する原因になっているかもしれません。そこに改善策を講じていきます。

【とある部署のシステム】



個人でなく個人を取り巻く相互に影響しあう環境全体（システム）に問題がないかといった視点！



★職場で問題が発生した時は、その問題を取り巻く環境（システム）を意識して、システムズアプローチを試みてみましょう。

働く方の心身・キャリアの健康向上に課題・ご希望がある際は当社へご相談ください。

株式会社ウェルネスサポート

TEL 052-265-8921 FAX 052-265-8922

URL <https://wellness-sp.co.jp/>

