

社団法人日本産業カウンセラー協会50周年記念

マイケル・ゴウ准教授 特別講演会の報告

「多様性を活かす 職場を創るには」

—産業カウンセラーが果たす役割と専門性—

さる3月13日（日）13時30分から3時間にわたって、標題の講演会を開催しましたのでご報告いたします。

前々日の11日（金）に東日本大震災があり、亡くなられた方々のご冥福と、被災された方々のご無事を祈りつつの開催でした。協会といたしましては、中止によるさまざまな混乱を避けるため、あえて実施いたしました。東北支部をはじめ、さま

ざまな事情で申し込みをされながら受講できなかった方々にお詫び申し上げます。

当日の講演は、ライブ会場（東京・「女性と仕事の未来館」）からインターネットを通じて北海道支部をはじめとする全国各支部、事務所の12の会場に画像を中継し、全体で100名を超える会員等が受講されました。

講師は、米国・ミネソタ大学教育心理学部カウンセリング心理学科のマイケル・ゴウ准教授です。



講師のゴウ准教授と通訳された平井講師

表題の講演の前半は、職場における文化や価値観の「多様性」の重要さとその課題、後半は「多様性」に対応するための理論と産業カウンセラーが援助する方策について、ワークを交えながら説明され、非常に明快で分かりやすいものでした。

なお、通訳は、ゴウ准教授と懇意の平井達也先生（九州産業大学・国際文化学部臨床心理学科講師）でした。

以下、講演でとくに印象に残ったことをご紹介します。

1. 職場における多様性の重要性

職場をめぐる社会環境が大きく変わってきたため、職場における多様性が重要になってきた。その背景は、下記の4つである。

第一に、第一次、第二次産業が中心の時代から、現在はサービス産業に従事する人が増加してきた。サービス産業においては、人と人とのつながりが鍵となり、経済力をつけた発展途上国が顧客に加わったことにより顧客基盤が多様化してきた。また、お互いの共通点により、ビジネスが順調に進むことが特徴となっている。第二に、テクノロジーの発達に伴いビジネスがグローバル化し、世界中の人々がビジネスの相手になってきた。第三に労働市場の変化や、第四に企業合併や買収が増加してきたことも、職場において多様性が多くみられるようになった理由である。

これまでの安定した環境から多様性に富む環境に変化したことに伴い、職場にも変化が起り、その変化に対応するため、多様性を考慮することは重要となってきたと言えるだろう。

2. 多様性の様々な側面

多様性には、様々なタイプがある。ジェンダー、年齢、文化、家庭の状況、身体的・精神的な障がい、性的指向、政治的見解、個人的特徴などである。職場では、過去においては同質なタイプが占める割合が大きかったが、現在は多様なタイプの勤労者が増えている。

3. 多様性の増加による課題

上記の勤労者の多様性に由来する課題としては、まず、労働供給力の課題があり、優秀な人材を獲得するためには、以前と比べ柔軟に対応し、違いを認める必要が増えてきている。

また、従業員を公平に処遇すること、従業員が働く場合の相乗効果の困難さが、課題となっている。

こうした困難な課題を解決すると、多様性

を活かした職場が生まれ、収益性が上がり、マネージメントも向上し、人材の採用と維持が容易になるであろう。

4. 多様性対応理論モデル1：IDI

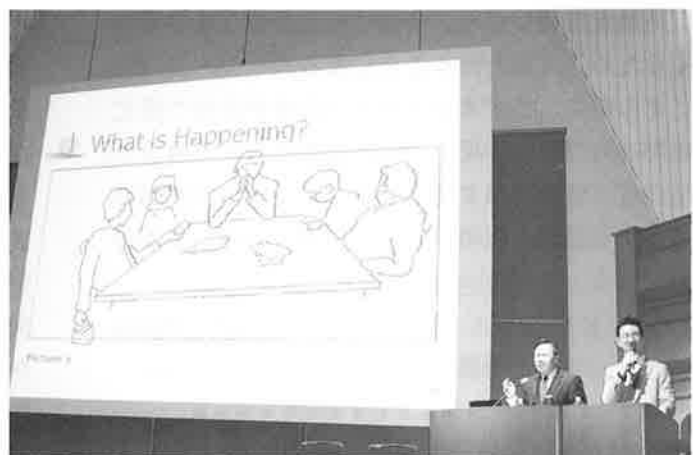
職場の多様性に対応するため、「適応」や「効果」に関して、数多くの研究がなされてきた。その中からここでは最近開発された2つの理論モデルを紹介する。

一つ目は「多文化対応力発達モデル (DMIS)」における「多文化間感受性発達尺度 (IDI)」である。

提唱者のミルトン・ベネットは、DMISでは、多文化(多様性)に対応するために、「気づき」「知識」「スキル」の3つのステージを経るとした。また、人が多文化(多様性)に対応する段階は、大きく分けて2つあり、「自分化中心的段階」(その中にはさらに「否定」「防衛」「最小化」の3つに分かれる)と、「文化相対的段階」(その中にはさらに「受容」「適応」「統合」に分かれる)があるとしている。

そしてIDIは、発達モデルのどの段階にいるかを実証的に測定する尺度である。この測定の結果から発達段階の位置を理解することで、自己認識や組織レベルの理解、評価を行い、多文化適応能力を向上することが目的となる。

IDIで測定できる結果は2つあり、1つは自己認識している段階で、2つ目は実際の段階である。その結果を材料に、カウンセラーはクライアントと話し、その差を埋めていくことにより文化



ワークを使って多様性を実感

適応力を向上させる。

ゴウ准教授は、今までにIDIによる測定調査を行ってきたが、メンタルヘルスに関わる援助者の多くは、「最小化」の段階にとどまっているという。そして「最小化」は、違いを最小化して認識し、共通点に焦点を置く考え方だが、必ずしも良いと言えないこと、カウンセラーが違いについて理解をしなければ、クライアントの信頼は得られないことを強調された。

IDIに関する情報は、下記ホームページ (<http://www.idiinVENTORY.com>) を参照。

5. 多様性対応理論モデル2 : CQ

多文化対応理論の2つ目は、シンガポール・ナンヤン工科大学のスン・アン教授が提唱した「文化的知能 (CQ)」である。

CQは、様々な文化的文脈を越え、効果的に行動できる能力のことを指す。それは「意欲」、「知識」、「方策」、「行動」の4つの因子からなり、測定結果は因子ごとの数値により、評価がされる。

この評価の特徴は、360度評価であり、自分自身を評価すると同時に、5名以上の人に自分を評価してもらい、多面評価を行うというものである。

カウンセラーが、測定の結果のフィードバックを行うことにより、職場などの多文化間問題へのアプローチのヒントが得られるであろう。

6. 産業カウンセラーの支援

産業カウンセラーは、上記のIDI、CQの測定結果を用いながら、多様性を活かした職場をつくるため、支援を行うことになる。

その際に、まずカウンセラー自身が自分の多文化対応力の程度を見極める必要がある。その上で、経営者・管理者および従業員に、多文化に適應できるようにCQを高める方法を指導・訓練をする必要がある。

CQに関する情報は、下記ホームページ (<http://www.culturalq.com>) を参照。



CQのトレーニングのデモンストレーションを熱演されるゴウ准教授

以上が講演の概要ですが、講演の間にワークが何回か入り、受講者からは現場で使いたいとの意見も多数聞かれました。例えば、会議の様子を示したあいまいなイラストを見て、受講者各自が物語を作成し、それぞれの解釈が違うことを知ったり、受講者がペアをつくり無言で「家」の絵と一緒に描くことにより、コミュニケーションに関して様々な感情が発生する体験などをしました。最後には、CQを開発している大学でゴウ准教授が行っているワークショップの実演の紹介があり、多文化対応能力を向上させるための訓練の現場を、垣間見ることができました。

講演後は、ライブ会場から質問が出され、企業合併後、従業員同士の違和感に対する質問に対して、ゴウ准教授から合併も多様性の1つとのお話がありました。

参加者のアンケートでは、「多様性について今の職場では関係がないと思ったが、同じ日本人であっても考え方、価値観等が違うことを再認識させられた」、「絵と一緒に描く等のワークを通して多様性を実感した」などのご意見をいただきました。

当日の配布資料 (日本語訳付き) ですが、ゴウ准教授の許可を得ましたので、当協会のホームページの「産業カウンセリング研究所」にPDFで掲載しております。資料の一部がプリントでは小さく見にくいとのご指摘がありましたが、パソコン画面で拡大してご覧いただけます。

(服部奈保子)