

抄録： 研究成果報告書

テーマ：

リアリティセラピーのセキュリティ・マネジメント適用  
に関する研究

研究期間： 2019年9月01日～2020年3月31日

東京通信大学  
情報マネジメント学部  
角尾幸保・教授

2020年3月31日

## 【2019 年度研究報告書・概要】

本報告は、人の行動や意思決定などのヒューマンファクタを考慮した組織内セキュリティ・マネジメントへの適用を調査・評価する目的をもって、2019年9月より2020年3月まで実施した研究の報告書である。

本研究の本年度の計画は、(1) 組織マネジメントに利用できる自己主張を選挙理論でどのように解釈するのかを検討し、(2) 「選挙理論で考える自己主張」を表題とした教育教材を作成すること、であった。具体的には、以下の2点の活動を行った。

(1) に関しては、

自己主張の技法として「アサーション」をとりあげ、書籍の分析を行った。

(2) に関しては、

(1) を盛り込みアサーションと選挙理論の対比を含む体験型講座の資料を作成した。

ただし、(2) の講座は、前提知識として選挙理論心理学の概要と選挙理論心理学の学習法としてのロールプレイの実施形態を知っている受講者を想定している。

報告者 東京通信大学情報マネジメント学部教授 角尾幸保

報告日 2020年3月31日

以上

## 【はじめに】

近年では、企業コンプライアンス順守が社会的にも注目を集めており、企業の存続にも影響を及ぼすといっても過言ではない。情報漏洩などのセキュリティ・インシデントでは、漏洩したデータなどに起因する直接の被害よりも、風聞や社会的責任の追及にさらされるなど間接の被害の方が大きくなる傾向にある。そのため、多くのICT企業では従業員等へのコンプライアンスの遵守を強く求める傾向にある。一般に、企業のセキュリティ対策は、企業全体として組織的な対応を実施し、組織のシステム全体としての脆弱性を防御する。組織的対応では、組織の指示命令系統に従って対応を組織全体に浸透させる必要がある。このモデルは、①対策自体、②指示命令系統、の両者が有効に機能しなければならない。指示命令系統（前記②）が有効に機能するためには、適切な組織マネジメントの実施が必要である。

指示命令系統としての上司の指示の有効性は、指示が適切に部下に伝わるかどうかと、伝わった指示に部下が従うかどうかの2点が影響する。上司の指示が適切に部下に伝わるかどうかは、上司と部下の情報共有の問題と考えられる。お互いがベースとして持つ情報が事前に共有できていれば、指示として出す追加情報は少なくて済む。また、権力の階層構造がある組織では、「部下は上司の指示に必ず従う」という誤解が存在する。上司が指示（命令）し部下が実行する（従う）という構図は、外部から観察可能な部下の行為について述べたものであり、部下の思考や感情について述べてはいないことに注意が必要である。

指示命令系統を組織で適切に運用するために、「上司の命令に部下が従うかどうかを決めるのは、上司ではなく部下である」、および、「上司の命令に従う動機を持つ部下でも、できることとできないことがある」の二つの条件を理解する必要がある。前者は、「組織の規則として権力を持つ上司に部下は従うはずである」、あるいは、「組織と結んだ契約に部下は従うはずである」等の考え方が間違っていると説明する時に使う「選択理論としての根拠」である。後者は、「部下の責に帰することができないことに起因する失敗は、部下にもコントロールできない」と説明する時に使う「選択理論としての根拠」である。

選択理論の心理学的アプローチを用いる部分は、上司と部下の人間関係の構築と、有効なコミュニケーションの実践の部分である。企業コンプライアンスの観点では、誤った上司の指示を、部下が指摘できることが望ましい。もし、部下が上司の誤りを指摘することができない状況や組織風土であれば、誤った対策や施策が実行され被害が発生する。

本年度の研究内容は、正しい自己主張と呼ばれるものが、どのようなものであるか考え、アサーションの技術を選択理論で考えた場合にどのような差が見られるかを検討している。研究の成果は、組織マネジメントだけでなく職場の日常生活においても有効であると考えられた。そこで、企業内セミナーに利用できる資料としてまとめることとなった。

## 【研究活動の実施状況】

### (1) 組織マネジメントに配慮した自己主張に関する検討

掲題の件に関して、組織内での教育を意図した体験型講座（ワークショップ）の資料作成を行った。講座の内容は、座学7、演習3程度の割合を想定した3部構成となっている。受講者は、選択理論心理学の概要とリアリティセラピーの実施形態を前提知識として持つことを想定している。リアリティセラピーでは、クライアントの願望が明確にできた時点で契約を取る必要がある、カウンセリングの進行途中で「契約をとる会話」が発生する。この会話による契約の取り方や契約の内容の精査のやり方が、「アサーションにおける正しい自己主張」と「選択理論心理学で考える正しい自己主張」の差として現れており、それを体験することが講座の目的となるからである。

### (2) 講座の運営形式について

本講座は、1時間程度の「講義と演習」を3部、連続で行うことを想定している。演習として行うワークの時間を十分とれば、5ないし6時間の講座として運用できる。

本講座の演習では、ロールプレイの実施方法を知っている受講生に対しては、2から3人の少人数でグループを構成し、演習問題をロールプレイとして行うことを勧める。ロールプレイの未経験者が多数を占める場合には、演習を事例検討として行うことを勧める。

講義資料には「ワーク：価格交渉」のスライドが全て記載されている。学習効果を高めるためには、事例文と解説に関連する部分を別刷りとして配布することを勧める。また、ワーク開始よりも前に参加者の2人組（営業担当のT氏と顧客代理人Y氏の組）の決定を完了し、それぞれ自分が担当する役柄の事例文を配布しておくことを勧める。「ワーク：価格交渉」は、交渉が失敗する条件が設定されている。失敗することがわかっていた場合には、交渉の訓練としてのモチベーションが高くないと考えられるからである。

講義資料「選択理論で考える自己主張 CT×アサーション」は、本抄録では非公開とする。

### (3) 講座資料の概要構成の説明

1時限目は、①問題提起と疑問の発端、②問題点を体感するワーク、③ワークに対する解説、④解説の理解を深めるための演習、から構成される。2時限目は、①アサーションとは何か、②DESC法を体験するワーク、③ワークに対する解説、④問解説の理解を深めるための演習、から構成される。3時限目は、①職場での自己主張とリードマネジメントを扱うための用語「勧奨」を導入し、②選択理論に基づく勧奨の枠組みを説明し、③職場でよく見かける問題を扱うグループワークを行い、④最後に講義をまとめている。

### (4) 対面およびメール等による技術討議

本講義資料の作成に支援的な組織を選び、対面およびメールによる情報交換を随時行った。

## 【まとめと今後の課題】

本研究では、人の行動や意思決定などのヒューマンファクタを考慮した組織内セキュリティ・マネジメントへの適用を調査・評価することを目的とした活動を行った。

具体的には、次の2項目の活動を行った。

- (1) 自己主張の技法として「アサーション」をとりあげ、書籍の分析を行った。  
日本でアサーティブネスを広めた平木典子の書籍から、Amazon で購入可能であった11冊を購入し、アサーションの特徴やアサーション・トレーニングの手法を調査した。
- (2) (1)を盛り込みアサーションと選択理論の対比を含む体験型講座の資料を作成した。  
講座の資料には、アサーションと選択理論の特徴を対比した表、アサーションの技法の1つであるDESC法の説明などを盛り込んでいる。また、体験型講座は、3割程度の時間配分で演習が含まれており、選択理論のロールプレイの体験も可能となっている。

今後の課題としては、「組織内セキュリティ・マネジメント」における改善効果の定量的な測定手法の検討があげられる。

以上

【抄録作成：2020年8月8日】