

単純な“事実質問”の集積が驚くべき対人援助効果を発揮する

The Accumulation of Simple "fact questions" Suggests Surprising Interpersonal Helping Effect

平野 貴大*、加藤 博之*

Takahiro HIRANO, Hiroyuki KATO

書評

『対話型ファシリテーションの手ほどき』、中田豊一著、認定NPO法人ムラのミライ 発行 700円
『Introduction of Meta-Facilitation』, Toyokazu Nakata, published by Approved Specified Nonprofit Corporation
Murano Mirai

本書の著者は、NGOとして発展途上国の支援の仕事を長年されてきた方である。しかし、発展途上国支援に携わる中で、それまでの提供型（バラマキ型）の支援が真の地域住民にとっての問題解決につながっていないことに疑問を持ち、苦労の末「対話型ファシリテーション」と呼ぶ新しい援助の手法を見出した。本書はこれについての解説・実践書である。本手法では、地域住民に対し丁寧なコミュニケーションと巧みな質問を通じて“事実”を浮かび上がらせることで、住民が自ら地域の問題に気づき対処していくよう働きかける。豊富な実例をもとに「対話型ファシリテーション」ができたスリリングですらある興味深い経緯、その驚くべき効果、実践的な使い方、訓練の仕方について書かれている。文中にもあるが、この手法は途上国支援だけでなく様々な分野で応用できる。本書の中で紹介されているだけでも、日常会話、家庭内のささいな問題、遅刻の原因、マーケティング、机の上の片付け方、小児の栄養失調、環境問題などと多岐にわたっている。もちろんその手法は、我々医療従事者の問診にも非常に役に立つ内容であった。

「対話型ファシリテーション」の実際の技法は驚くほど単純である。「なぜ?」「どうして?」を問わない質問を徹底して行う。即ち英語の疑問詞で言えば、「Why」「How」を意識的に使わず、“事実”を答えることになる「When」「Who」「What」を用いた質問に徹するイメージである。一般に、人は質問に答えるときに“事実”、“感情”、“考え”のどれかを答えているが、「なぜ?」「どうして?」という考えを尋ねる質問を敢えてしないことで、相手の事実だけを明らかにしていくのである。ではどうして事実だけをねらって明らかにしていく必要があるだろうか?実は、人間は正確な事実ではなく、自分の考え、さらに言えば“思い込み”を事実と錯覚して生きていることが多いが、本手法によってこの錯覚を修正することができるからである。書中では次のような例を用いている。

質問①「朝ごはんは何が好きですか?」

質問②「朝ごはんにはいつも何を食べますか?」

質問③「今朝は何を食べましたか?」

* 弘前大学大学院医学研究科総合診療医学講座
Department of General Medicine, Hirosaki University Graduate School of Medicine

質問①は感情、質問②は考え、質問③は事実を聞いているが、読者の中でこれが一致した人は果たして何人くらいいるであろうか？質問③についてはさらに「昨日は何を食べましたか？」「一昨日は？」と畳み掛けて聞いて欲しい。ちなみに私の答えは、質問①ごはん・卵焼き、質問②パン、質問③おにぎりとかから揚げ（今朝）、冷えたピザ（昨日）、コーヒーとバナナ（一昨日）であった。このように事実を確認してゆくことによって、「自分はいつも朝食にパンを食べている」というのは実は自分の“考え＝思い込み”であることに私は気づくのである。

振り返って、我々医師は外来の問診で、どこまで患者さんの事実を収集できているのだろうか？私は研修医の頃、指導医から「問診はビデオで撮ったかのように患者さんの行動を再現できるくらい聞け」と指導された。実際に拙い問診技術で長時間の問診をして指導医のもとに戻って報告をすると、「痛みが起きた時は、他に何もしてなかったの？」「一緒にいた人は？」「本当に痛くない時はなかったの？」とまるで問診の場に一緒にいたのではないかというくらいの確に私が聞き落としたことについて質問され答えに窮したことを覚えている。問診が的確に聴取できないのは、ひとえに相手（＝患者さん）の立場を明確に想像して、時系列に沿って事実を問いつけることができないからである。また問診の際に、患者の事実・感情・考えの何を聞いているのか、明確に意識して質問を作ることができなければ、結果として、事実の集積であると信じていた病歴にいつの間にか患者の考え（＝思い込み）が混ざっていきなりすることになる。本書は丁寧に質問を考えることで、事実だけが返答として返ってくるように誘導する。意識的に質問③のような事実だけを聞く質問（事実質問）を続けることで、問診の精度が飛躍的に高まり、診断がスムーズになることは間違いない。

一方、「対話型ファシリテーション」の魅力はそれだけにとどまらない。事実をお互いに積み上げてゆくコミュニケーションを用いることで、相手は自分の考え・感情と事実のギャップに自ら気がつくことができ、この“気づき”を自らの成長につなげることができるのである。人からのアドバイスや指導を素直にそのまま行動に移せる人は少ない。ところが、このアドバイスの内容を自分で気づいた場合、人は誰に頼まれるでもなく勝手に自分の問題と捉え、行動に移す。本書では「If you find it, you use it.」という言葉を紹介している。即ちファシリテーターは対話を通じて事実を明らかにしてゆくことで、相手が本当に困っていたこと、対処しなくてはならないことに気づかせることができる。その結果、相手は自発的に対応策・解決策を自ら構築するようになるのである。これこそがファシリテーションの醍醐味と言えるだろう。その意味では、本手法は優れた対人援助の技法の一つと位置づけることが可能である。

さて、いかがであろうか？興味を持たれたら、是非一度本書を手にとって読んでみて欲しい。そして筆者が、発展途上国支援を行ってきたエピソードから、どうしてこのような事実質問が生まれ、どのように役に立ってきたかを一緒に辿って頂きたい。「目から鱗が落ちる」こと請け合いです。この普遍的で単純なアイデアは、途場国支援に限らず幅広い分野において有益である。医療、教育、心理などコミュニケーションを通じた対人援助に携わる方々はもちろんのこと、日常の社会生活、家庭生活においても即戦力的に役立つツールを紹介してくれる一冊として、広く多くの皆様に本書を一読されることをお勧めしたい。