第 16・17・18 回　ワークショップ講座「学んだことを活かしてみよう」

日時：10 月 5 日・19 日・26 日（水）
　　午後 7 時～午後 8 時 30 分
会場：龍谷大学　大阪梅田キャンパス　研修室
講師：中田　豊一
所属：
特定非営利活動法人　市民活動センター神戸　理事長
http://www.kobekec.net/
特定非営利活動法人　ソムニード　共同代表理事
http://www.somneed.org/

中田豊一さんは、特定非営利活動法人シャプラニール=市民による海外協力の会*（以下、シャプラニール）駐在員など国際協力の現場でおよそ 25 年活動を続けてきました。現在は、（特活）市民活動センター神戸理事長、シャプラニール代表理事、（特活）ソムニード共同代表理事を務める傍ら、研修・調査・コンサルティングを行う参加型開発研究所**を開設し、支援現場で働く若手の育成にも力を入れています。主な著書に、『ボランティア未来論』（コモンズ、2000 年。2001 年度自費出版文化賞研究評論部門賞受賞）、『途上国の人々との話し方―国際協力メタファシリテーションの手法』（共著、みずのわ出版、2010 年）があります。

*特定非営利活動法人シャプラニール=市民による海外協力の会　http://www.shaplaneer.org/
**参加型開発研究所　http://www.f3.dion.ne.jp/~ipdev/index.html

講座概要

2011 年度講座の最後は、これまで学んだ様々な世界の問題を念頭に置き、対話型ファシリテーションの基本であるコミュニケーションの技能を学びました。援助の現場をはじめ、ワークショップなどのグループワーク、会議、相談、これらの基本は対人コミュニケーションであり、その中心は 1 対 1 の対話です。毎回講師から出された課題の結果を持ち寄り、ワークショップ形式で実践とディスカッションを行い、他者に働きかけたり、伝えたりするために必要な基本的技能を学び理解を深めました。

【参考】ファシリテーション（facilitation）とは、「促進する」「円滑にする」という意味があり、人々の活動が容易にできるよう支援し、うまくことが運ぶように舵取りすることです。具体的には、集団による問題解決、アイデア創造、合意形成、教育・学習、変革、自己表現・成長など、あらゆる活動を支援し促進していく働きを意味します。一言でいうと、対話やワークショップを通じ、参加者の気付きを促す作業といえます。

問題と解決策を見出すコミュニケーション技能とは？

私たちは、相手を支援したい、助けたいと思ったときに、「問題は何ですか？」「困っていることはありますか？」という質問をしがちです。そして、現地の人々の現実を理解し、ニーズを把握することに努めます。しかし、こうした行為のほとんどは、相手の現実を理解したつもりにしかすぎないのです。実際に中田さんが経験した次の事例が紹介されました。

＜事例＞

のどかな田園風景が広がる東南アジア〇〇国の山あいの村。国際協力ボランティア団体に所属する私たちは、この村のために何ができるかを話し合うために、村人に集まってもらった。リーダーとおぼしき中年男性と私のやり取りが始まる。

私　「この村の一番大きな問題は何ですか？」
村人「子どもの病気が多いことです」
私　「たとえばどんな病気ですか？」
村人「一番多いのは下痢です」
私　「子どもたちが下痢になるのはなぜですか？」
村人「清潔な飲み水がないからだと思います」
私　「水はどこから汲んでいるのですか」
村人「近くの池からです。森の泉まで行けばきれいな水があるのですが、歩いて 1 時間近くかかるので、重い水を運ぶのはたいへんです」
私　「井戸はないのですか？」
村人「ありません」
私　「あれば便利だと思いませんか？」
村人「思いますが、自分たちでは掘れません」
私　「どうしてですか？」
村人「技術も、資金もありません」
私　「私たちが援助しますので、掘りませんか？」
村人「ええ、そうできればありがたいです」
私　「私たちが支援するのは、資金と技術だけです。労働力を村から出してもらえますか？」
村人「もちろんです」
私　「掘った後、維持管理も自分たちでやれますね？それが約束できれば、援助します」
村人「約束します」
私　「これで決まりですね。皆さんの井戸を皆さんで掘りましょう。子どもたちも健康になるでしょう」
村人「ありがとうございます。母親たちも喜ぶことでしょう」

私は、井戸掘りに必要な予算を調べ、村人や地域の行政と相談してこの地域に最適な井戸の掘り方を選び、そして設計図を作り上げた。こちらが提供する部分と、労働力をはじめとする村人が提供できる部分の分担も決まり、井戸掘りが始まった。こうして、村人は清潔な水を手に入れることができるようになった。

<中略>

それから 1 年ほど経ったある日、たまたまその村を通りかかった日本人ボランティアから耳を疑うような話しを聞かされた。手押しポンプの取っ手がはずれ、今はどう見ても使われていないようだとのこと。友人の話は本当だった。取っ手の取れたポンプはくちかけていて、コンクリートで囲った水場には、土やごみが溜まり放題だった。

出典：『途上国の人々との話し方』、和田信明・中田豊一著

中田さんは、この井戸掘りが失敗に終わるのは必然であり、援助現場における最も典型的なパターンであること述べられました。では、どこがどう間違っているのか？あるいは、どうすればもっとうまくいったのか？この疑問に対して本質的な答えを探るのが今回の連続講座の主要な目的の一つです。

上記の事例について考える参加者の様子（第１回）

「村人」と「私」のやり取りについて、どこに問題があるのかを考えました。講師の問いに対して、「村のリーダーだけではなく、母親にも話を聞くべきではないか」「援助を前提とした質問内容では？」「清潔な飲み水がないことが本当に下痢の原因だったのか？」「村人の主体性を欠いた計画であった」などの意見がだされました。

実りのある議論を意識する：事実を把握するための質問

失敗に至るには多くの要素がありますが、その最大のものは、最初に示した「私」と「村人」とのやり取りに潜む決定的な誤りであると中田さんは指摘します。「原因はなんですか？」という質問自体が、住民の主体性を損ない事実をおおってしまったのです。では、当事者の本当の声や村の実情を把握するためには、どのようなやり取りをすべきだったのでしょうか。

あいまいで一般的な質問では、その答えは事実を軸としたものではなく、応える側の思い込みや考えといったものが強く反映されます。現実を知るには、単純な事実を積み重ねながら現実を浮かび上がらせることです。そのためには、考えを尋ねるための質問と、事実を尋ねるための質問を明確に区別しなくてはなりません。援助の現場に限らず、日常生活での問題解決の場でファシリテーターに求められることの一つは、実のある議論や学びの多いやり取りに導くことです。実りのある議論とは、「事実」と「それ以外」を明確にし、事実質問を上手に構成することによって、その回答から現実を見出すことです。

＜事実を尋ねるための質問＞

1 “What”“Who”“When”“Where”
2 “How much?”“How did you come from?”など、明確な答えが期待できる場合の“How”
3 「～をしたことがありますか？」「～を知っていますか？」といった経験や知識を尋ねる質問

＜例題＞

質問 1「朝ご飯は何が好きですか？」
　回答「パンが好きです。」
質問 2「普段、何を食べていますか？」
　回答「パンです。」
質問 3「今朝の朝食は何を食べましたか？」
　回答「ご飯です。」
質問 4「一昨日の朝食は？」
　回答「良く覚えていませんが、たぶんご飯だと思います。」

説明：最初の質問は好き/嫌いなどの「感情、気持ち」を尋ねる質問です。2 番目は「習慣」を尋ねる質問です。3 番目はその日に何を食べたのかという「実際におこったこと」を聞いています。ここで、事実の質問にあたるのは最後二つの質問だけです。2 番目の質問は一見事実質問のようですが、曖昧で一般的な質問にすぎず、答えは思い込みや意見にすぎません。

課題の結果を持ち寄り報告しあう受講者の様子（第 2 回）

ここでは、事実質問や、経験や知識を尋ねる質問だけで会話を繋げているのは、実際には簡単ではないといった意見や、「事実」とそれ以外（「考え・思いこみ・感情」）を意識しながらやり取りすると、今まで「どうだった？」「どうして？」という質問が日常会話の大半を占めていたことに気づかされたという声もありました。また、「どうだった？」「なぜ、どうして？」という質問には、あいまいな回答しか得られず、現実の把握が困難であるという報告もありました。

講師から課題の説明を受ける受講者（第 3 回）

最後は、事実質問を組み立てながら「相手がこの講座に参加した目的や動機」「相手がこの講座で学んだこと、得たこと、気付いたことなど」を相手から聞き出す作業を行いました。

単刀直入に事実質問を繰り返すだけでなく、自己肯定感に繋がる問いからはじめ、相手の警戒心を解く手法や、相手から鍵となる言葉を引き出し、そこから質問を構成して課題を整理する手法を試しました。

対話型ファシリテーションの手順と考え方：最重要事項と課題の整理・解決への道筋

＜対話型ファシリテーションの最重要事項＞

1　1 対 1 の対話形式の遵守
2　事実質問を最後まで一貫し、提案・助言は徹底的に慎む
3　相手の言葉で問題の解決策を語らせる

簡単な事実質問それ自体の中に、自己の潜在能力を実現するためのファシリテーションツールとしての機能が十分に備わっています。よいファシリテーターは、その手法を的確に駆使することによって、支援する側と支援される側の対等な関係を作り課題分析の手助けを行います。そのために質問を行うのが対話型ファシリテーションの基本です。

＜相手の課題を整理し解決へ導く（ファシリテートする）手順＞

1　自己肯定感（self-esteem）につながる事実質問を行う
2　課題を整理する
3　時系列で質問を組み立てる
4　解決方法を探る
5　相手からの質問を活かす
6　相手の“気付き”を待つ

相手の心を開き信頼関係を築くために、単刀直入な質問は避け、観察や記憶、挨拶のやり取りから、きっかけとなりやすい具体的な事象を見つけ出し、事実に即した質問を心がけます。その際、相手がひそかに自負している物や事柄を発見し、自己肯定感（self-esteem）につながる質問を行うことは、その後のやり取りを円滑にして大きな効果をもたらします。

こうした前段を経て、相手の課題が話題に上ると、課題の整理の手助けを進めていきます。その過程では、事実質問を繰り返すことによって、「本当に問題であるのか」ということを明確にしていく必要があります。ここで、「本当にそれは問題ですか？」という質問は、ファシリテーターの意見や考えを相手に直接伝えてしまい当事者の自発性を阻むことになるので控えます。課題の分析に錯誤があると考えた場合は、その課題が発生した経緯に関する質問を重ね、問題が最初（または一番最近）に起こったのはいつかという事実を整理していきます。すると、次第にその課題は整理され問題が浮かび上がってきます。

課題が明確になるにつれて、その解決策を見出す必要があります。一般的には、「類似の課題について以前に解決した経験を思い出してもらう」あるいは、「身近な他者の類似体験に学ぶ」方法があります。しかし、類似体験というものは、現実には簡単に見つかるものではありません。安易に過去の経験に当てはめるのではなく、注意深く事例を選別する必要があります。

また、実際のやり取りの過程では、相手から逆に質問を受けたり、聞き返されることによって、質問を再設定したり、相手の勘違いに気付きを促すといったやり取りの繰り返しが続きます。

こうした作業によって解決方法が形作られていくわけですが、重要なのは、本人が問題に気付き、自分の言葉で「最後の一言＝問題・課題の解決」を語ることです。ファシリテーターは、相手が持っている課題・問題について事実を思い出させ、それをもとに解決策を模索することを働きかけるにすぎません。固定観念への気付きや解決方法の発見は、本人のものとして認識されることが行動変化のための最大の鍵であること理解し、このことを常に念頭に置くことが求められます。

本講座では、ファシリテーションの基礎を数時間で学んだにすぎませんが、こうしたコミュニケーション技能は、支援の現場に限られるものではなく、職場や家庭、学校生活でも応用できる内容です。年齢や職業も様々な受講者ですが、講師から出された課題やワークショップでのディスカッションを通じて、それぞれが積極的に学ぼうとする姿勢がうかがえました。

受講者からは、事実質問について「日常生活のコミュニケーションのコツ、相手の話を聞き出すテクニックを学べて非常に参考になった」「事実質問をすることで、相手の気持ちを知ることができることは、人間関係を築く上で大変役に立った」「具体的に聞く手法の必要性が理解できた」などの感想が述べられました。また講師が経験してきた数々の事例紹介は「実際の現場のイメージがつかみやすい」「現場支援の手法について考える貴重な気付きになった」という意見も多く見受けられました。