

解決志向型アプローチ技法による パブリック・インボルブメントにおける 意見抽出方法の一提案

国土交通省 国土技術政策総合研究所 ○松本 美紀*¹
By Miki MATSUMOTO

社会資本整備において、パブリック・インボルブメントなどの住民参加の機会は確保され、そのための手法やツールも充実してきた。この成果により、公共事業に住民が積極的に関与することで、事業実施は円滑に行われるようになってきた。しかし、パブリック・インボルブメントでは、住民への計画説明会、計画に対する意見抽出のためのワークショップの実施などに費やす時間や労力が必要となる問題点が生じている。そこで、本稿では、臨床心理学面接技法のひとつである解決志向型アプローチ技法を用い、パブリック・インボルブメントで効率的に住民の意見を取り入れるための一手法を提案する。

【キーワード】パブリック・インボルブメント、解決志向型アプローチ

1. はじめに

パブリック・インボルブメントなどの住民参加とは、公共事業において行政が意思決定する際に、その判断材料を住民から得るために行うものである。つまり、住民が公共事業計画に対し積極的に参加し関与することを意味している。わが国の公共事業における住民参加は、「協議」「関与」「協働」というレベルの関与が存在しており、当室では、それぞれのレベルにより公共事業計画検討を実施する際のコミュニケーション手法を既に確立している。しかしながら、その手法を用い、住民から公共事業に対する意見を抽出する場合、信頼関係の構築から実施に至るまでの合意もしくは解決案の構築までに時間と精神的労力を要してしまうデメリットがある。また、新たな地域で同様の公共事業を展開する場合には、以前と同様のコミュニケーション手法で住民からの意見が抽出できるとは限らない。そこで、本稿では、より効率的に住民の意見を公共事業計画に反映させることを目的とし、心理学的視点を取り入れたコミュニケーション方法として解決志向型アプローチ技法の導入方法を提案する。

2. 解決志向型アプローチの概要

(1) 解決志向型アプローチの概念

解決志向型アプローチは、Insoo ら¹⁾により開発された、臨床心理学面接技法のひとつである。この技法は、問題に焦点をあてるより、解決像に焦点をあてることを重要視している。

一般的に、話し合いを設ける場合、人は問題志向で話をする傾向が強い。問題に焦点をあて、何かを達成する場合に、起こりうる問題をすべて列挙し、ひとつずつ解決しようとする。問題が多くなれば解決に時間を要することは言うまでもない。今までのパブリック・インボルブメントにおいて住民から公共事業に対する意見聴取を実施する場合、住民が抱く不安を軽減するため、住民から出た意見はひとつずつ真摯な対応を努めるはずである。抽出される意見は、公共事業に対する否定的意見と肯定的意見があり、後者であれば行政は積極的にその意見を取り入れることが可能である。ただし、前者の否定的意見の場合は注意を要する。なぜならば、容易に返答できる内容であれば良いが、必ずしもそうであるとは限らないからである。返答に時間を要し、合意に至らぬ場合もありうることを想定しなければならない。ひとつの問題を解決する際、新たな問題点に着

*1 建設マネジメント技術研究室 029(864)4239

目する場合もあり、とかく問題志向による話し合いは、堂々巡りに陥りやすく、最終的には、行政か住民どちらかが妥協に至らなければ合意に達しないケースが多い。

ここで、問題志向と解決志向の考え方について述べたい。

$$5+5=10 \quad (1)$$

上記式(1)で、左辺「5+5」は問題、右辺「10」はその解決像 (Goal) である。問題志向および解決志向では(1)式をそれぞれ以下のように表記できる。

$$\text{問題志向： } 5 + 5 = \square \quad (2)$$

$$\text{解決志向： } \square + \square = 10 \quad (3)$$

両者の違いは、Goal が先にあるかないかという点である。問題志向は Goal がない。その発想は「この問題を解くには、まず問題を理解しなければいけない」。一方、解決志向は Goal がある。「どうすれば Goal に近づくか」そして、それぞれの経験や知識をもとに、上手く Goal に近づけようとする。つまりは解決志向の場合は、問題が何かわからなくても解決像が見えていれば、解決像に近づけることで問題を解くことが可能になる。したがって、解決志向型で住民との話し合いを持つ場合、課題の解決達成のため、行政は住民の不平不満を詳細に理解しなくても、住民の解決像を明確化させるだけで良くなる。

(2) 解決志向型アプローチの技法

a) 解決志向型の基本的な応答方法

前述したとおり、解決志向では問題に焦点をあてない。一般的に、人は上手くいかないことが続くと、それに気をとられてしまい上手くいっていることに気づかなくなる。しかし、ある課題で 9 割失敗していたとしても、残り 1 割は成功している。この 1 割に焦点をあて話し合いを進めることが基本である。この 1 割の存在に、住民が気づいていないのであれば、気づかせることに重点をおく。この 1 割のことを、解決志向型アプローチでは「例外」という。解決志向型の基本的な応答方法を①～④に記す。

①例外・成功部分の発見

「今現在の状況は？」「今我々ができていることは」「今あなたがたにとって良いところは」

②例外・成功の原因追求

「どうして、その部分は上手くいっているのか？」

③解決像 (Goal) の明確化

「すべてが上手くいったらどうなっているのか？」

④行動の具体化

「そのための第一歩は？」

解決したい事項に対し、今できていること (今の良い状態) を拡大しながらやれることを繰り返し実践していく (継続していく) ように導いていくのがポイントである。

b) 解決志向型アプローチ技法

話し合いの流れを効率よく実践するための技法として、「スケーリング」を実施する。スケーリングとは、解決像 (Goal) に向けた状況を数値化することである。現状を整理し、解決像に向けたステップが明確になるため、簡単で使いやすい解決志向型アプローチ技法のひとつといわれている。

スケーリングの概念図を図-1に示す。技法の流れは次のとおりである。

①最悪の状態を 0 点、最高の状態を 10 点としたとき、今の状態は何点か？

この質問をスケーリング・クエスチョン (以下、S.Q.) といい、これによって現状認識の数値化を行う。

② (今の状態が 2 点だとすると) 2 点の中身を考える。2 点の中で実現していることは何か？

何が良かったのか、何をしたら上手くいったのか、について 2 点だけは点数化することができるその評価内容を確認し、例外と成功部分の発見およびその原因追求を行う。

③ 10 点になった (すべてが上手くいった) ときは、どんな状態か？

10 点満点の状態を想定することで、解決像の明確化を行う。

④ 今より 1 点上がったら、どんな状態か？今と何が違うのか？

この質問をミラクル・クエスチョン (以下、M.Q.) といい、これによって、解決像に近づく第 1 歩のイメージが具体化される。

⑤ 1 点上げるためにはどうすればいいのか？

M.Q.により解決像に近づく第 1 歩のイメージが具体化されているので、そのためにできることは何かを考える。

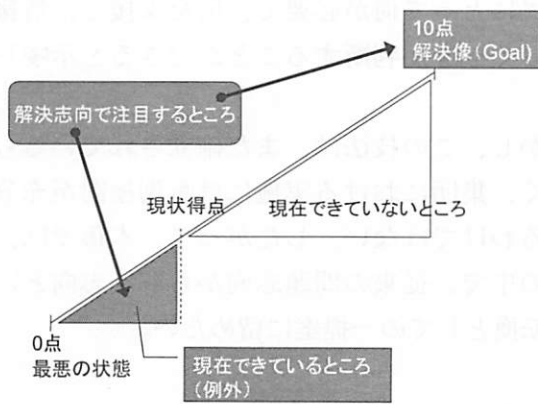


図-1 スケーリング概念図（引用：橋本²⁾）

c) 技法の効果을上げるための態度

技法を用いても、人間関係により相手によっては話し合いが成り立たなくなる場合も少なくない。そのため、解決志向型アプローチによる話し合いでは、相手との関係を考慮しているのが特徴である。解決志向型アプローチでは、相手との関係を次のような3つのタイプに分類している。

ビジタータイプ：話し合う気がない。話し合いの中で問題を感じていない。

コンプレイナントタイプ：問題はわかっているが、他人やまわりが悪いと思っている。

カスタマータイプ：問題を自身の問題と捉えており、自分を変えようと思っている。

心理面接における基本姿勢は受容でありその態度は傾聴である。これは、どのような面接技法においても共通した事項である。また、当室が示した「社会資本整備における住民とのコミュニケーションに関するガイドブック」においてもこの態度は基本事項として記されている。これを基本とし、上述した3タイプ別の対応方法を以下に記す。

① ビジタータイプへの対応

心理統計的見解によると、ビジタータイプの相手はアドバイスをしないことが鉄則であり、相手の思考を無理やり変えようすると抵抗や反発という感情が作用してしまうことがある。そのため、傾聴と共に相手を観察しながら、相手の態度や話し方のテンポを合わせる方が良いと考えられている。

また、話し合いの中で、相手を承認や称賛（コンプリメント）するとより効果的である。ただし、承認や称賛は、相手との関係に上下関係がある場合は、

上の立場から下への称賛が評価と捉えられてしまうことがあるため注意が必要といわれている。

② コンプレイナントタイプへの対応

コンプレイナントタイプの場合、ビジタータイプと同様に、傾聴と相手の観察およびコンプリメントは効果的である。このタイプは問題の原因は他人やまわりにあると考えているので、相手を変えさせようとするアドバイスは無駄である。自分がどうするのかという前に、まずは他人に変わってほしいと思っているからである。

ビジタータイプとの違いは、問題を認識しているか否かであり、コンプレイナントタイプは問題を認識している。彼らは、問題が起きた責任の所在が一方だけにあると思いついでいるだけという特徴がある。そのため、物事や状況をよく観察してもらうように提案するのが一般的な対応といわれている。

その理由は、不平不満が言えるということは、相手の悪い点を探することができる能力つまり観察力を持っていると考えられるからである。この観察力を良い方向へ促すためには、対立している両者の仲介役をたて、仲介役から提案するほうが効果的である。

例えば、行政の提案する公共事業に住民が反対を示しているとき、仲介役であるファシリテーターから住民に「行政側の説明を、自分たちにとってメリットになることと、デメリットになることの2つに分けてメモを取ってください」と提案する。すると、住民側は、行政の発言に対し、自身に悪いことばかりを言っているわけでもない冷静に判断できるようになってくるのである。

また、同時に誰がメリットのある意見を多く発しているのかということも観察事項に加えると、「この人の言うことであれば、信頼してもいいかもしれない」という判断に繋がる場合もある。

③ カスタマータイプへの対応

カスタマータイプの場合、前に述べた2つのタイプと同様の態度も有効である。このタイプは、話し合いを前進させるために参加しているため、前進したい事項に対し支援をするような話し合いが良いとされている。話し合いの中で、具体的な行動課題をテーマにすることが一般的である。課題は、こちらから提案をしても、相手に考えさせてもどちらでも可能といわれている。その場合、課題は実現可能な

行動にすることを基本としている。

3. まとめ

本稿では、パブリック・インボルブメントにおける住民との話し合いの中で、いかに良い方向で意見を抽出していくのか、心理学の技法により紹介した。ここで取り上げた解決志向型アプローチ技法は、意見抽出の中で問題追求による話し合いを避け、問題が解決された状態や既に上手くいっている部分に焦点を絞ることが特徴である。話し合いの中で、問題を追求しなくても解決できる（合意に達する）と実証したのがこの心理面接技法である。

また、この技法の特徴として、従来の話し合いと比較して、非常に短期間で成果が得られているといわれている。実際に、心理面接では通常 1 年間（1 時間/回の面接を 1 ヶ月に 4~8 回）かかるころ、平均約 3 回つまり 1 ヶ月足らずで終了している。この技法は個人面接だけではなく、集団にも適応できることが実証されている。

Sparks³⁾は、ある大都市の交通局で、問題志向の話し合いの代わりとして解決志向型アプローチ技法による話し合いを使用し、交通局側と住民の意思疎通を促進し、チームワークを円滑にするワークショップを行っている。この報告書では、解決志向型アプローチが組織的な目標を実現しうることを提示していた。

また、松本ら⁴⁾は、要援護者避難支援計画での住民から支援者となることへの合意を得るため、解決志向型アプローチ技法を用いている。解決志向型アプローチによる話し合いをすることによって、行政

が住民にとって何が必要で、何を支援し、情報提供していくべきか判断することができると示唆していた。

しかし、この技法は、まだ確立されているものではなく、集団における実施には事例検討が充分されているわけではない。したがって、本稿では、話し合いの中で、従来の問題志向から解決志向という考えの転換としての一提案に留めたい。

4. おわりに

上述したように、この技法は心理学的には確立されているが、パブリック・インボルブメントにおける住民との話し合い手法としては確立できていない。ただ、話し合いにおける視点を問題点から解決像に転換する興味深い手法であることは間違いない。今後の事例適応により検討していくことを課題とする。

【参考文献】

- 1) ピーター・ディヤング, インスー・キム・バーグ (玉真慎子, 住谷祐子監訳) : 解決のための面接技法, 金剛出版, 1998.
- 2) 橋本文隆 : ソリューション・フォーカス入門, PHP 研究所, 2008.
- 3) Sparks, P.M.: Organizational tasking: A case report, Organizational Development Journal, 7, pp.51-57, 1989.
-) 松本□□, □ 4 □ : 実□□□を□□とした要援護者支援計画における□□意□向上について□解決志向型アプローチ手法による一考□□, □□計画学研究・□□集, Vol.35, 2007.

Study on Effective Method to Take Residents' View into Public Involvement by Solution-Focused Approach

By Miki MATSUMOTO

The objective of this study is to propose the effective method for taking residents' view into public involvement by solution-focused approach. In this paper, we show the outline of our approach: the approach has origin in psychotherapy. By solution-focused workshop, there are increases in positive statements, goal focus, and shared view between government and local residents for short time.