

不知 (Not-Knowing) の態度

限りない好奇心の価値

© 2006, Coert Visser and Insoo Kim Berg (翻訳: 五島 光)

コート・フィッサー (coert.visser@planet.nl) は解決志向アプローチを用いて、組織や個人の変化を引き起こすコンサルト、コーチ、研修講師をしている。このアプローチは、個人やチームや組織が自ら選んだ方向へシンプルに進んで行きやすくなることに焦点を当てた方法である。コートには多数の掲載記事があり、数冊の著書がある。

インスー・キム・バーグ (故人) は解決志向アプローチの共同創始者であり、たくさんの書籍の著者である。韓国で生まれ、アメリカで教育を受けた彼女は、東洋式と西洋式の解決を見つける方法の融合を提唱していた。また、複数の問題を抱えた家族、ドラッグ、飲酒問題、ホームレスの人や非行の青少年とその家族の問題に取り組んだ専門家でもあった。インスーは、マスターセラピストで、様々なコミュニティーに関わる人々や学校のコンサルタンティングを行い、多くの国の人々を指導していた。

キーワード: 不知の姿勢、解決志向、専門的な知識・スキル

このレポートの概要—この記事は不知の態度 (Not-knowing posture) について、いくつかの考えを紹介している。不知の態度を取るのには簡単なのか？ 価値があるのか？ 不知の態度を取っているのにお金ももらっているのだろうか？ 不知の態度というのは、専門性をすべて捨てなければならないということの意味しているのだろうか？

ソリューションフォーカスの原則に初めて触れる人の多くは、クライアントと接するときに「不知」の態度を取るという考えに戸惑うようである。不知の態度とは、私たちがソリューションニストとして「すべてのケースは異なっていて、同じものがない」という仮定で物事に取り組むということの意味している。つまり、私たちはクライアントの状況がどのようなものか、クライアントが何を考え、実行すべきかを正確には知らないということである。だから、より満足のいく結果に行き着くために、ソリューションニストはクライアントの気持ちを盛り上げる不思議な質問のようなものをたくさんするのである。

私とインスーは長い間、ソリューションフォーカスを初めて学ぶセラピスト、コーチ、コンサルタント、研修講師、教育者、マネージャーたちの間で、「不知の態度」についての混乱が起きているのに気付かなかった。その混乱とは、次のような疑問であった。

・「不知 (知らないでいる)」は簡単なもので、トレーニングを受けたり、その背後にある哲学をしっかりと理解しなくてもできるようになるのか？

・「不知 (何も知らない)」の態度を取った場合、提供したサービスにお金をいただくのは倫理的にいいのだろうか？

・クライアントに何も知らない自分が仕事の価値を認めてもらうにはどのようにすれ

© 2006, Coert Visser and Insoo Kim Berg. coert.visser@planet.nl

Visit <http://solutionfocusedchange.blogspot.com/>

Japanese translation by Hikaru Goto, hikaru@goto.name

Visit <http://ameblo.jp/solutionist/>

ばいいか？

・何年も教育を受けてからも、専門家になるためにトレーニングを受けてきたのに「学んだことをすべて忘れろ」と言っているのか？

以上が、私たちがよく質問される印象的な質問である。それでは、これらの重要な質問について説明していこう。

簡単にできるの？

「不知の態度」という言葉は、とても簡単に誰もがあまり努力しなくてもできそうだという感じがする。この逆もしかり。不知の態度を取るのは、初めて知ったときに思ったよりもとても難しいかもしれない。プロも普通の人もみんな、様々な経験、ものの見方、意見を持っている。そのような考えや知識、スキルを積極的に脇に置いて「不知」の態度を取るのは難しく、とても厳しい規律が必要になる。さらには、解決構築モデルを用いること自体が、特殊で専門的なのである。私たちは、クライアントの問題の原因やその問題を解決するために何をすべきなのかを知っている専門家ではない。その代わりに、私たちは、クライアントが目標達成するためにもっとも効果的な方法を見つけるプロセスである「解決構築の対話」の専門家である。繰り返し言うが、これは簡単なことではない。問題分析とはかなり異なる配慮やスキルが必要とされる。

お金をもらっても許される？

「不知の態度」を取ることは難しいというだけでは、料金をいただく正当な理由にはならない。不知の態度を取ることで、ク

ライアントはより早く自信を持って目標を達成する解決構築のプロセスに乗ることができる。クライアントに実行すべきことを伝えること、クライアントが役に立つこと、実行すべきことを自力で見つけられるように手助けをすることとは、重要な違いがある。コーチングやコンサルティングのような伝統的助言業務は一般的に知られているが、問題を解決するのが難しいこともある。専門家によって提案されている解決策が自分の状況に当てはまるかどうか疑問に思うかもしれない。また、時間や費用をこれ以上増やさずに解決策を実行できるか、不安に感じるかもしれない。解決志向アプローチは、クライアントにとってすでにうまくいっていることから始めていくので、抵抗を生まずにエネルギーや自信を生み出す。おそらく、このことが解決志向アプローチが有効で効率的であることの大きな理由であろう。この効率のよさと有効性がクライアントにとって価値あるものである。

どのようにクライアントは不知の態度を受け入れるの？

不知の態度を取ることは難しく価値のあるものだが、クライアントはそのことをどのように気づき、理解するのだろうか？結局は、クライアントはあなたにコンサルタント、コーチ、セラピストとしてなすべきことや考えるべきことを教えてくれることを期待しているかもしれない。そうだとしたら、期待に反して、たくさんの質問をしはじめたとき、クライアントはどのように自分のことを思うのだろうか？私たちの思慮深い質問に対するクライアントの反

応を注意深く観察していくと、多くのクライアントが、私たちの質問が目標を立て、強みを見つけるのに役立ち、とても便利なものだとわかったとレポートしてくれている。「不知」の態度を取ることが、さらなる飛躍をするために活動的でエネルギーが出るものだとわかったときほど素晴らしい個人的な体験はない。

私たちの仲間であるスティーブ・ランガーが、刑務所の収容人数のコンサルタントとして仕事を依頼されたときの話がある。仕事を依頼するかを決める面接で、刑務所長は多くの質問をしてきた。スティーブは敵意と怒りに満ちた非協力的な難しい囚人に対して、コンサルタントとして何をしたらいいかを説明した。そして、説明し続けるのをやめて、こう言った。「所長は囚人のことをとてもよく理解していますので、私に関わるかもしれない気むずかしい囚人の内の1人を演じてくれませんか?」。所長は申し出を受け入れ、看守にいろいろな問題をもたらしているとてもやっかいな囚人の役を演じた。もちろんスティーブはずっとソリューションフォーカスの手法を使い、不知の態度を取って、多くの質問をした。所長はスティーブをたいそう気に入り、その場で採用したのだった。

しかし、それでもなお、混乱しているクライアントがいるだろう。そのようなクライアントは、かなり異なるアプローチを使う他の専門家の経験があるのかもしれない。時には、そのことを説明するのも有効である。コーチと話をしていたマネージャーが、急に笑顔で質問した。「あなたは、本当によ

く質問をしますね」。コーチが「ええ、そうですよ。そうすることで、あなたの状況をより理解できるんです」と答えると、「わかりました。質問にはあまり期待していませんでしたが、とても役に立つと思います」とマネージャーは返してくれた。別の場合では、あるクライアントはコーチにはっきりとヒントをくれるように求めてきた。コーチは次のような返事をした。「わかりました。いくつかヒントを差し上げます。私がお伝えするヒントがあなたの事情に当てはまるように、はじめにいくつか質問をしたいのですが、よろしいですか?」。クライアントは「もちろんいいです。はじめに、私の状況をもっと知る必要がありますよね。提案にとっても配慮をしてくれていて、コーチに好感が持てます」と言った。

私の専門はどうなるの?

不知の態度とは、あなたが何も知らなくて専門的な知識やスキルがないという意味ではない。あなたが何年もかけて身に付け、学び続けている他のスキルに加え、解決志向な会話を作っていくこと自体が専門性を要する。解決構築の対話に取り組み続ける一方で、「不知」の態度を取り、しばらく判断するのを先延ばしにして、クライアントの状況に興味津々で近づいてみよう。多くの経験豊富なソリューションニストが幾度となく、好奇心を持って接することが報酬以上のものになったという気づきを得ている。その理由の1つは、クライアントが真剣に対応してくれたと感じたり、その専門性に敬意を払ってもらえたと感じるからだろう。もう1つの理由は、不知の態度を取ることによって、クライアントとソリューションニストが

状況にぴったりフィットしたオーダーメイドの解決策を見つけられる会話が可能になるからである。

クライアントを助けるとき、不知の態度について論じるのに私たちは孤独ではない。かのピーター・ドラッカーはかつてこう言った。「コンサルタントとしての私の最大の強みは、無知であることと、いくつかの質問をすることだ」。

【参考文献】

- ・ Anderson, H. & Goolishian, H. (1992).
The client is the expert: A not-knowing approach to therapy. In. S. McNamee & K. Gergen (Eds.). Social Construction and the Therapeutic Process. Newbury Park, CA: Sage.
- ・ Berg, I.K. & Dolan, Y. (2001). Tales of Solutions. WW. Norton & Company, Inc., New York
- ・ Gingerich WJ, Eisengart S:
solutionfocused brief therapy: A review of the outcome research. Family Process 39:477-498, 2000
- ・ Visser, C.F. & Butter, R. (2006).
What works in coaching and consultancy?
www.m-cc.nl/solutionfocusedchange.htm