

「問題を解決する」という発想が、私たちの生活を楽にしてくれる

はじめに

「自分はこうありたい」と望んでいる状態と、実際に自分が置かれている状態に食い違いのあることは決して珍しいことではありません。また、何かの目的を達成しようとした時に、さまざまな「邪魔者」が私たちの前に立ちはだかってうまくいかないということもよくあることです。

その他、目新しいことや、まだやったこともないことに挑戦するときには、どのようにするとよいか分からないことがよくあります。複雑な出来事に出くわすと、私たちはそんな簡単には解決できないと感じてしまいます。スキルが不足していたり、不安や落ち込みといった情緒的な混乱のためにことがうまく運ばないこともあります。

このように、私たちが適応して生活を送るために何らかの対処が必要とされるような場面や状況、あるいはそうしたことが予想される状況を、わたしたちは「問題」と呼んでいます。

それに対して、毎日の生活の中で出くわす問題に対して、効果的で適応的な解決方法を自ら見つけ出そうとする試みを一般的に「問題解決」と呼んでいます。

問題解決：3つのチャレンジ

それでは、問題解決とは、具体的にはどのようなことを指しているのでしょうか。

一般的に、毎日の生活の中でどのような問題を抱えているかを客観的に理解し、それらの問題を解決するために、問題解決には3通りのチャレンジが含まれていると考えられています。

一つ目は、問題を感じる場面で、問題そのものを変えようとする試みです。例えば、終業時間が迫ってきてもまだ目の前に書類作りが残っている時、何とか書類を効果的に作ろうと工夫するというがその例にあたります。

第2は、その場面で自分の中で起きている変化を変えようとする試みです。例えば、人と話そうとするときに身体の緊張を感じる人が、リラックスする方法を身につけて緊張感を緩和させるというような場合がそれにあたります。

そして第3番目は、それら二つのチャレンジの両方を同時に行おうとする問題解決の仕方です。例えば、会社の朝礼で、多くの人の前で発表をしなければならないというときに、発表の仕方に工夫を行うことで何とかなるという気持ちを強めるとともに、発表の時には、リラックスをすることで緊張感を緩和するというように、上のような二つの対処の仕方を組み合わせようとするやり方です。

毎日の生活の中で出くわすさまざまな問題に対して、効果的で適応的な解決方法を自分で見つけ出そうとする努力や行いを「問題解決」という。

3つのチャレンジ

- ✿ ある状況で、問題そのものを変えようとするチャレンジ。
- ✿ 状況に対する自分の反応の仕方を変えようとするチャレンジ。
- ✿ その両方を組み合わせて行うチャレンジ。

7つのステップ

- ✿ 何が問題になっているかを明らかにする。
- ✿ 気分と情緒のコントロール法を学ぶ。
- ✿ 問題を理解する時の自分のクセ、問題解決の仕方のクセに気づく。
- ✿ 目標設定の仕方を学ぶ。
- ✿ 解決策を考える：ブレインストーミングの勧め。
- ✿ 解決方法の選択肢の中から、その時に良いと思われる解決方法を選択する(意思決定)。
- ✿ 解決方法を実行し、その効果を確認する。

図1 問題解決って何だ？

問題解決：7つのステップ

それでは、問題解決を実践するときのコツを簡単にまとめてみましょう。

STEP 1：何が問題になっているかを明らかにする。

問題解決を効果的に行うことができるためには、自分が抱えている問題を適切に理解し、何が問題を生じさせているかに気づく段階です。とりあえず役に立ちそうな事実であれば、情報としてすべて集めてみましょう。

また、この時、集めた情報の中で、事実と仮定の話を混同しないことが重要です。実際に起きている事がらと、頭の中で起きている事がら（考えていること）を区別すること、そして、目標に到達するときに何が邪魔になっているか、何が混乱させているかを明らかにします。

STEP 2：気分と情緒のコントロール方法を学ぶ。

このステップでは、マイナスの情緒（不安や怒り、抑うつ等）が生活にマイナスの影響を及ぼしていることに気づきます。そして、マイナスの情緒を弱くしたり、マイナスの情緒が生じて、自分でコントロールできることを学びます。例えば、身体をリラックスさせるこ

とでストレスに対応すること等を学びます。

STEP 3 : 問題を理解する時の自分のクセ、問題解決の仕方のクセに気づく。

自分が出くわした問題をどのように理解するか、どのように解決しようとしてきたかという点から見ると、私たちにはどうも癖があるようです。図2に示したように、「合理的・客観的に問題を捉えることができているか?」、「衝動的に動いていませんか?」、「問題解決を避けるクセはありませんか?」というようなところに注目すると良いかもしれませんね。

➤ **合理的に考えることができますか?**

- どのような問題を抱えているかを「外から見る」ような感覚でとらえてみましょう。
- たくさんのアイデアを考えてみましょう。
- たくさんの解決プランの中から当面の解決プランを決めましょう。
- 解決策をやった後、その効果(結果)を振り返りましょう。

➤ **衝動的に動いていませんか?**

- 問題解決の試みが思いつきであったり、不注意なやり方であったり、急ぎすぎていませんか?
- 問題解決の選択肢が少ない状態で決めようとしていませんか?
- 問題解決を行ってみた結果を振り返ることを忘れていませんか?

➤ **問題解決を避けるクセはありませんか?**

- 問題解決を先送りするクセはありませんか?
- 問題解決を人任せにしてませんか?
- 問題解決がうまくいかなかった時、人のせいにしすぎていませんか?
- 問題が自然に解決するのを待っているというクセはありませんか?

図2 問題理解と解決のクセ

STEP 4 : 目標設定の仕方を学ぶ。

次のステップとして、解決に向けた目標設定の方法を身につけます。

目標を設定するときには、

- ①問題そのものの解決を図る場合と問題に出くわした時の情緒的問題の改善を別個に考える、
- ②実現可能な目標、現実的な目標を設定し、抽象的であいまいな表現を使わない、
- ③スモールステップで考え、着実に身近な目標を設定する、
- ④「行動」として改善の目標を立てる、
- ⑤複数の目標を同時に設定しない、

- ⑥何が妨害になりそうかを予測しておく、
 - ⑦新しい経験、複雑な経験には注意する、
 - ⑧どのような情緒的变化を伴うかを予測しておく、
- 等の点に注意をしておくとい良いでしょう。

STEP 5：解決策を考える：ブレインストーミングの勧め。

解決策を考える時は、「量の原則」と「判断延期の原則」を守ります。望ましい、適切な解決策が初めから見つかるわけではありません。「ここでどうすべきか」というように最初から良い答えを見つけようとすると、見つからないことの方が多いでしょう。そうではなく、たくさんのアイデアを考えつくと、その中で良いアイデアが見つかりやすくなります。また、たくさんのアイデアが見つかり、アイデアを組み合わせることで新しいアイデアが生まれることがあります。ですから、最初から「できるかどうか」、「良いか悪いか」、「そうすべきであるかどうか」という価値判断はとりあえず行わず（判断延期の原則）、たくさんの選択肢を考えます。そして、状況に応じて柔軟に考えることのできる力を増やすのです（量の原則）。

その他、解決策を考える時のコツを図3にまとめておきました。

- ✓ 量の原則。
- ✓ 判断延期の原則。
- ✓ ブレインストーミングの活用。
- ✓ いつ行くとよいか、タイミングを考える。
- ✓ どのようなプラス・マイナスの結果が得られるか見通しを持つ。
- ✓ 小さなステップで目標を立てる。
- ✓ 一つの目標に到達する時に、2つ以上の解決策があることに気づく。
- ✓ しかし、同時に2つ以上の解決策を行わない。
- ✓ 単に楽天的になることだけを考えない。
- ✓ 状況に応じて柔軟に考えることのできる力を増やす。
- ✓ たくさんの選択肢を考える。
- ✓ 「アイデアを出すことができる」というルールを学びましょう。

アクション
プランを立てる



図3 問題解決の方法を考える時のコツ

STEP 6：解決方法の選択肢の中から、その時に良いと思われる解決方法を選択する（意思

決定)。

たくさんの選択肢を手に入れると、その中から一つの対策を行う段階になります。この時になって初めて意思決定が必要になってきます。意思決定の時には、①明らかに不適切だと思われるアイデアを捨てる、②予想されるプラスとマイナスの結果を考える、③長期的な結果と短期的に手に入る結果を別々に考える、④必要な努力と手に入る効果のバランスを考える、⑤成功の可能性を探る、⑥最初に思いついた方法に飛びつかず、別の方法があるかを考えてから動く(「止まれ、もう一度考えてみよう」のルール)、⑦どうすると実行しやすいかを考える、等の点に留意するとよいでしょう(図4)。

- ✓ 明らかに不適切だと思われるアイデアは捨てましょう。
- ✓ 結果を予測してみましょう。
- ✓ すぐ手に入ること(短期的結果)と手に入れるまでに時間がかかること(長期的結果)を別々に考えましょう。
- ✓ うまくいく可能性を探ってみます。
- ✓ 最初に思いついた方法に飛びつかないこと。
- ✓ どうすると実行しやすいかを考えましょう。
- ✓ 「止まれ、もう一度考えてみよう」のルール(動き出す前に、他にアイデアがないかどうかをもう一度考えてみる)を活用します。

図4 意志決定のコツ

STEP 7 : 解決策を実行し、その効果を確認する。

解決策を実行する時には、いつ行くとよいかというタイミングを考えることが大切です。また、小さなステップで適切な目標を立て、これなら確実にできるという見通しを強く持つことが大切です。あらかじめ「予行演習」をしておくことも一案です。そして、どのようなすみ具合になっているかをチェックしながら解決策を実行していくことが良いでしょう。必ずプラスの変化に着目します。「できた」、「できなかった」と二者択一的に判断するのではなく、どのくらいできたかを考える(アナログ思考のすすめ)こと、「まだこれだけやり残している」ではなく「もうこれだけ進んできた」とみることが大切です。そして、自分が考えていた予想と一致したかどうかを振り返りましょう。予想と一致しなかった時には、別なアイデアを考えてみます。

何よりも、行った解決策が有効であったときには自分をほめることを忘れてはなりません。

上手な問題解決を行うと、何が手に入るか

(その1)

問題解決を行うことによって手に入ることは、まずは何と言っても、その時点で抱えている問題がなくなるという良い結果です。自分にとって手に入る「プラスの結果」を最大にし、同時に「マイナスの結果」が最小になるような工夫を考えることのできるスキルを身につけることが大切です。

(その2)

問題をプラスに理解し、合理的に問題を解決するスタイルを増やします。同時に、問題をマイナスに理解する傾向や、衝動的で不注意な問題解決のスタイルを減らします。

(その3)

上手な問題解決は、創造性と柔軟性を高め、問題解決の役に立つさまざまな方法（レパトリー）を増やしてくれます。

(その4)

将来の起きるかもしれない問題や、それに伴うマイナスの情緒（不安や抑うつ）を予防することのできるスキルを身につけ、嫌な体験があったとしても自分でコントロールできるという感覚を強めます。その結果として、将来起こりうるストレスを減らすことにつながります。

(その5)

全般的な生活の質（QOL）が高くなります。その結果、心身の健康の維持増進に繋がります。