

## 志賀敏宏：問題は何か、チームで継続して考えているか、事実を見ているか

オムニバスによる問題解決学総論の B クラスの第 14 回目として志賀敏宏教授が登壇。第 14 回目は、「問題は何か、チームで継続して考えているか、事実を見ているか」という視点から問題解決学が解説されます。以下、講義のポイントをまとめてみよう。

本日（最終回）は、問題解決をする際に、頭に入れておいた方が良いと思われる Tips が説明されていきます。ポイントは、「問題は何か」、「チームで継続（問題の解決には時間がかかる）して考えているか」、「事実を見ているか」である、とのこと。この点を踏まえて、以下、6 つの Tip が解説されていきます。

### <テーマ 1：正しい問題設定>

「あなたと妹が大きなケーキをもらいました。二人が納得するように分けるためにはどうしたらよいでしょうか。いろいろな道具が使えます。」という問いからスタート。皆さんなら、どういう答えを考えますか。

学生曰く、「丸いケーキ（ホールケーキ）を想像した」とのこと。「これを半分にわけろ」という回答。それをどう半分にするかという問いに対しては、「見ためて上から半分になるように切っていく」という答え。ただし、半分というのは、横から切るという方法もあるだろう、と志賀先生から他のものの見方が示された。

では、これを半分に切るというのは簡単だろうか。実は、この半分にするというのは簡単ではない。厳密に半分というのは難しいし、ケーキの形やタイプによっては、半分にしたところで、片方に好きなフルーツが偏っているということもあるだろう。意外と難しい。

この半分に分けるという方法以外の解決方法を考えるために、再度もう一度問題を見てみると、「二人が納得するように」という部分があるだろう。とすれば、必ずしも半分に分けるという方法だけではなく、それ以外にも正解（よい問題解決方法）があることが見えてくる。

たとえば、厳密に半分に切り分けられなくても、分けたものを先に妹に選んでもらえば、二人が納得して分けられるだろう（問題は、二等分しろという問題ではなかったのだ！）。

問題解決の Tips 1：問題は正しく設定すれば解決が容易になる。逆に、問題を正しく設定しないと解決が困難になってしまう。そのためには、問題自身を考えてみる（問題の本質は何なのか考えること）。

<演習>後の Tips のために、ひとつ演習をします。

ゼミ活動予定の内容について、以下の内容が読み聞かせられました。後で質問するので、メモを取らずに内容を覚えようという演習です（次のページに関連しますので、読み飛ばさずに、以下の内容を覚えてみてください）。

鶴島工場の見学は、2013年9月15日10:00からを希望する。鶴島工場への連絡は、田中と鈴木を担当とする。鶴島工場の場所は、9月12日までに副田と武田が調べる。なお、佐伯は、松田工場訪問について検討しておく。

（と、一度この話は終了し、他の話へ：先取りして読み進めないことをオススメします。）

## <テーマ2：質問者は何を求めているか>

就活について考えましょう。「私の長所・特技と短所・欠点」を書いて提出するように求められました。あなたは、何をどのように書きますか、というお題が出されました。各自がそれぞれ答えを書いていきます。

学生からは長所として「我慢強い」「人見知りしない」などの答えが出てきます。これらの答えは、良い答えだと指摘されます。なぜ「良い」のかを考えるためには、この問題の本質を考えなければならないとのこと。

問題の本質は、採用側（このお題を出す側）が、どんな答えを求めているかによって「良い」か「悪い」かが変わってきます。一般的には、この手の問いに対する答えは、「良い」「悪い」が大きく分かります。

極端の例で言えば、「私は陸上競技をやっていたので、100mを10秒台で走れます」という回答は、「すごい特技だ」とは思うが、（普通に一緒に仕事をする仲間としては）採用したいとは思わないだろう。つまり、内容が素晴らしいことと、それが評価されるかは別問題だと言うこと。

ただし、書き方を変えれば違って見えるだろう。10秒台を実現するために、どんな努力や工夫をしてきたということをアピールすれば、「こういう創意工夫ができる人と一緒に仕事をしたい」という評価を得るだろう。

問題解決の Tips 2：質問は、質問者が何を求めているかを考えなければ、的外れな回答になる可能性がある。回答の評価は質問側がするのだ。相手の立場になって考えよう。

### <テーマ3：問題を継続して解決>

ここで、先ほどのゼミ連絡について、4つの質問がされた。

1. 田中と佐伯は鶴島工場への連絡担当である。
2. 鶴島工場の場所は武田と副田が9時12日までに調べる。
3. 松田工場見学は、鶴島工場見学の後に行う。
4. 鶴島工場見学は、2013年9月15日、10:00からである。

これに、○(正)、×(誤)、△(どちらともいえない)を付けよ。

答えは、前のページをみて確認してみてください。

曖昧な記憶は、問題を発生させる可能性がある。問題は、時間をかけて解決しなければならないことがほとんどだ。だからしっかり情報を記録し、確認しながら問題解決に当たらなければ、問題を解決するどころか、問題を生じさせてしまうだろう。

**問題解決の Tips 3：曖昧な記憶は、問題を発生させる可能性がある。しっかり記録(メモ)を取ったりすることが重要だ。**

### <テーマ4：事実を見る>

サッカーの試合で、A君がミスプレーをしました。鬼コーチがそれを厳しく叱り、次の試合ではA君はミスプレーをしませんでした。鬼コーチの指導法の成果だと考えますか。

また、鬼コーチ、反対の仏コーチ、どちらが良いコーチでしょうか。

どちらが良いコーチであるかは、これだけではわからない。次の試合でA君がミスをしなかったのは、普段の実力が出ただけか、鬼コーチの指導の成果であるかはわからない。

我々が日常的に見る出来事は、点でみるだけではなく、時間的な流れでみる必要があるだろう。良いコーチかどうかは、目指すべきゴール(ミスプレーをしない)に近づいているかをもとに判断しなければならないだろう。

**問題解決の Tips 4：問題は一部ではなく流れ(全体)の中に位置づけて判断することが必要なことがある。事実というのは、何なのかを意識したものの見方が重要だ。**

### <まとめ>

今回のお話は、問題解決のための Tips ということでしたが、これらの話は、問題解決の本質といえるような深い話でした。分かりやすい事例と共に解説されたので、ぜひこれらのイメージと共に4つのポイントを覚えておきたい。問題解決をする際に必ず役に立つだけでなく、全14回のオムニバスの総括となる内容でした。

