



## 2、内容

### 1. 問題解決の全体像

問題とは、現状とありたい姿/あるべき姿の差であり、事実の確認と解釈を行う事によって、解決策が導き出される。また、問題は事実からではなく、その解釈の相違から生まれるため、同じ現象を見ても人によっては問題と感ぜない。したがって、問題解決を進める際には関係者間で解釈の共通認識を作っていく事が重要となってくる。

問題となる物事は、しばしば複雑性に満ちている。それらの複雑性は2種類に分ける事ができ、“種類がたくさんあるという複雑性”と、“要素のつながりや相互関係から生じる複雑性”である。



前者を含む問題には、種類を分類して、パターン認識できる様にするアプローチが有効であり、それをロジカル思考と言う。また、後者を含む問題に対しては、要素に分解するのではなく、要素同士のつながりに焦点を当て、部分よりも全体のシステムを見極めて行く必要がある。これをシステム思考と言う。これらの思考を問題の特徴によって使い分ける事で、より柔軟に対応する事が出来る。

### 2. ロジカル思考

我々は問題が発生すると、すぐに手近な解決策を探しがちである。しかし、問題の所在を特定し、その原因を追究することで、より多くの解決策を導き出し、そこから適切なものを選ぶ事ができる。個人のワークでは物事をモレなくダブリなく、分類する方法である「ロジックツリー」で現象の様々な切り口を模索し、原因追究について、「イシューツリー」、「既存フレームワークの使用」など、複数の方法を体験した。



例：「通勤手段」のロジックツリー

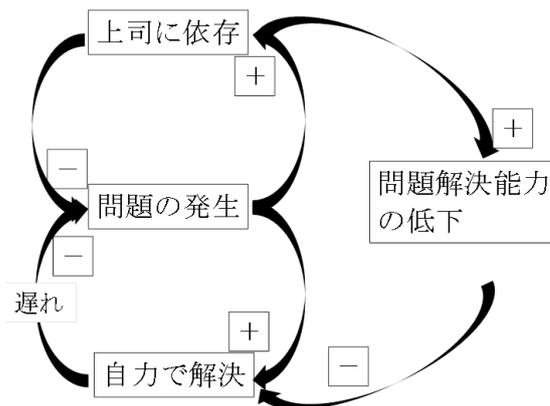


### 3.システム思考

システム思考を理解するツールの一つとして、ループ図を書くという方法がある。そのループ図を用い、良くある問題構造をパターン化したものがシステム原型である。以下にシステム原型の一つである「問題のすり替わり」を表したループ図を示す。これは、上司に依存していたら、部下が自分で物事を解決する力が失われてしまった、という例を示している。このように対症療法でごまかしているうちに長期的に症状が悪化してしまう場合は、真の問題を直視し根本的解決策をとる事が必要とされる。

これらのシステム原型を参考にしながら、最後のワークとして、病院で起きている問題を一つ選び、それを引き起こしているシステム構造をループ図にしてひも解く作業を行った。出来上がったループ図から、どこに介入すればシステムの改善が得られるかを考えた。

2日間を通して、安易な解決策に飛びつくのではなく、問題の所在やその理由をじっくりと吟味する事が大切というメッセージが参加者の印象に残った様である。



#### ◆ 参加者の声 ◆

このワークショップに参加して、今まで自分がいかに安易な解決策に飛びつく癖がついていたか痛感しました。今後病院での仕事や、自分の生き方にも生かせる考え方だと思いました。また、システム思考は家庭医療の BPS モデルそのものであり、受け入れやすい手法であったと思います。ロジカル思考も合わせて、改めて総合診療医には全体を俯瞰する視点が必要なのだと実感しました。



患者さんの診察の時には主観的な意見を聞き、客観的な所見を取り、それらを統合してどこが問題なのかを考えていく。一步診療を離れると、こういった思考が全くできていなかったことにショックを受けた。このワークショップに参加すれば、日常的な課題に「熱が出たから抗生剤」のような対応を取っていた日々から脱却できることは間違いない。お勧めである。

## ◆ 講師からのコメント ◆

論理的な問題解決スキルのトレーニングに加えて、複雑な問題を紐解くための「システム思考」という思考ツールを使った問題解決手法を学びます。

これらを学ぶことで、日常に起きている問題や悩みを様々な角度で捉えられるようになります。そして、今までは思いつかなかったような解決の糸口を見出すことができるようになります。

仕事だけではなく、人生にも役立つ“一生モノの思考ツール”を楽しくかつ真剣に学びましょう！

