

# 創造思考のナラティブを創出するインタラクティブ・インタビュー

## A Method of interviewing to Constructively Generate a Narrative through Interactions between Interviewer and Interviewee

忽滑谷 春佳<sup>\*1</sup>  
Haruka Nukariya

諏訪 正樹<sup>\*2</sup>  
Masaki Suwa

<sup>\*1</sup> 慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科  
Graduate School of Media and Governance, Keio University

<sup>\*2</sup> 慶應義塾大学環境情報学部  
Faculty of Environment and Information Studies, Keio University

We discuss a method of interviewing about an individual's creative thinking. From the viewpoint of scientific examination, interviewing is supposed to be an act of retrieving an interviewee's thoughts in a raw manner without being influenced by the interviewer's viewpoints or intentions. An individual's thoughts are, however, mostly tacit knowledge. Even the individual himself is not necessarily able to externalize it by himself. We argue, rather, that interviewing should be an act of generating a narrative in a constructive manner through active interactions between an interviewer and an interviewee. Based on this paradigm change, we have devised a method of interviewing using a memo tool so that the interaction becomes active.

### 1. はじめに

自らの実践的な活動について「自分の言葉で伝える」というのは容易ではない。建築家や画家、調理師やアスリート、教育者など、人間は日常の様々な場において実践を繰り返している。実践的な活動、すなわち具体的なフィールドにおける状況依存性の高い振舞いやその成果物は、しばしば我々の目に魅力的に映り、社会は常にそうした実践的な活動やその根源となるクリエイティブな思想(以下、創造思考)に対して強い関心を抱いている。それは同時に、実践者達にとって、己の創造思考を如何に他者に伝えるかという課題を提示している。後継者の育成や指導、活動の広報など、多かれ少なかれ実践者達は「自分の言葉で伝える」能力が求められている。

しかしながら、自らの創造思考やそれを体系化した実践知を言語化するというのは難しい。実践における創造思考は、身体性と状況依存性が強く、ゆえに暗黙知になってしまう。弦楽器奏者は如何に身体を動かして音を奏でているのか、デザイン専攻の学生は如何なる思考や体験に基づき課題模型を制作するのか、など、少なくない数の実践者たちが自らの創造思考を伝える作業に苦戦を強いられている。

実践者が暗黙的な創造思考を他者に伝える上で、単に知識を記述しただけでは不十分である。そうした表現方法では身体性や状況依存性が損なわれてしまう。実践者はナラティブという表現手法をもって、己の創造思考を身体性や状況依存性が保持された状態で語る必要がある。実践者自身が語るためには、実践者自身が自らの暗黙的な創造思考を顕在化させ認識しなくてはならない。本研究では、インタビューにおける参加者の相互作用に注目し、身体的メタ認知[諏訪 10]に着想を得た新たなインタビュー手法を開発、提案する。

インタビュー手法は調査手法として古くは 19 世紀から用いられてきた。「アクティブ・インタビュー」[Holstein 95]によると、インタビューが社会学において社会調査の一手法として確立した

19 世紀中頃、社会学者ヘンリー・メイヒューは身分の低い階級に対してインタビューを実施したが、それは「人々自身の口から発せられた」ことばを通して、彼ら自身の生活や労働についての情報を獲得することが目的であったようだ。

その後の自然科学主義の台頭に伴い、インタビューの構造化や定量データへの傾倒が加速した。インタビューにおけるインタビュアーの恣意性への懸念から、インタビュアーの消極的介入を前提としたインタビュー手法が多く誕生した。こうした傾向に対し、近年ではアクティブ・インタビューなど自然科学主義にとらわれない、質的研究としてのインタビューやその手法に関する研究が興っている。本稿では、そうした質的研究の立場から、インタビュアーとインタビュイーとが話し手/聞き手という役割に過度に捕われることなく、積極的に議論を交わすインタビュイーの在り方を提案する。

本稿で述べる「インタビュー」とは、インタビュイーが持っている知識や経験を、出来るだけ手を加えることなく抽出する作業ではない。James. A. Holstein らの言葉を借りるならば、「インタビューとは、インタビュアーとインタビュイーの相互行為であり、ナラティブ(物語)を生成するための共同制作」である。インタビューを相互行為と捉れば、両者の思考や行動における相互作用は必然である。ならば、より効果的な相互作用を仕掛けることでインタビュイーの暗黙知を顕在化させ、インタビュイーが自らの体験や感覚に根ざした身体性のあるナラティブを創出することが出来るのではないだろうか。

自らの身体に根差した言葉で綴られるナラティブは、実践者が「自分の言葉で伝える」ことを支援するという点でインタビュアーや第三者にとって有用な学びを与える。さらに創造思考の顕在化はインタビュイーすなわち実践者に自らの実践的活動のメタ認知を促し、実践的な活動やそこでの創造思考を活性化する。インタラクティブ・インタビューは最早、調査手法ではなく学びの手法である。本稿ではインタラクティブ・インタビューの手順とインタビュー事例、考察を通じて、インタラクティブ・インタビューの手法と可能性について述べる。

連絡先: 忽滑谷春佳, 慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科, 神奈川県藤沢市遠藤5322, nukariya@sfc.keio.ac.jp



図 1 hex



図 2 hex を床に並べる



図 3 hex の配置例(変化前)



図 4 hex の配置例(変化後)

## 2. インタラクティブ・インタビュー

インタラクティブ・インタビューでは、インタビュアー／インタビュイー間の効果的な相互作用を促す支援として文房具ツールを導入する。文房具ツールを効果的に用いることでインタビュアーのコミュニケーションスキルへの依存を回避し、インタラクティブ・インタビューの汎用性を高める。本章ではインタビュー手法(以下、インタラクティブ・インタビュー)について、使用する文房具ツールと実施環境、インタビュー手順を以下に述べる。

### 2.1 文房具ツール

インタラクティブ・インタビューでは、インタビュイーの暗黙知の顕在化に向け、文房具ツールを用いて思考促進を図る(図 1)。この文房具ツールは hex と呼ばれ、ユーザーのメタ認知を促進するメモツールとして西山、諏訪ら[西山 10]によって開発されたものである。

### 2.2 実施環境

hex は「並べる」という行為を念頭においたデザインとなっており、インタラクティブ・インタビューではこのコンセプトを有効利用するにあたり、hex が数十枚配置できる 2 畳程度の畳など広く平坦な床を hex を並べる環境として推奨している(図 2)。

### 2.3 手順

では、インタラクティブ・インタビューの具体的な手順を紹介する。インタラクティブ・インタビューは原則としてインタビュアー 1 名、インタビュイー(実践者)1 名の計 2 名で構成される。会話を最低限継続させるため、インタビュアーはインタビュイーの実践的な活動内容などインタビューに関連する事柄について、ある程度の知識を事前に持っている事が望ましい。また同様の理由から、手順 1 では会話に参加せず hex に変数を記入する書記の役割を第 3 者が担うことが望ましい。

#### (1) 既に意識できている思考内容の断片的可視化

初めに、インタビュアーとインタビュイーはテーマに関して自由に会話をする(30 分程度)。この間、第 3 者は書記として両者の発言からキーワードや着眼点、こだわり(以下、これらを変数)を 1 フレーズで hex に 1 枚ずつ記入する。このとき、hex に記入する文章は出来るだけ動詞句で終わるように心がけるとよい。hex の記入では発話者の区別は不要である。単語のみの記入や体言止めの多用は、手順 2 において hex を配置する際に、文法的関係性での配置に陥る可能性があるため最小限にとどめる。なおインタビュアーが書記を兼ねることも可能だが、その際は hex の記入によって会話が中断しないように留意する。また会話の妨げにならぬようインタビュイーに書き留めた hex は見せない。

自由な会話を通じて変数を hex に抽出することで、インタビュイーが既に意識できている思考内容を断片的に hex に可視化する。

#### (2) 既に意識できている思考構造の可視化と模索

変数を含む 1 文が記入された hex をすべてメモ帳から切り離しインタビュイーに手渡す。インタビュイーは記入された変数を見ながら hex を床の上で自由に並べる(図 2)。インタビュイーが hex を並べる際に手順 1 の会話の時系列の影響を受けぬよう、hex を手渡す際は切り離れた hex の順序を入れ替えておく。

インタビュイーは発散的な会話内容が記された hex を 1 枚 1 枚配置することで、自らの思考構造をミクロな視点でメタ認知する。平面充填形の hex はインタビュイーに並べるという行為をアフォードする。さらに従来のポストイットが四角形の形状であるのに対し、hex は六角形であるがゆえに、インタビュイーは hex の配置を検討する上で、少なくとも 6 方向の配置関係を考慮せざるを得ない。こうした hex の特性を利用することで hex の配置にはインタビュイーの思考構造がより明確に可視化される。インタビュイーによって自由に並べられた hex は、インタビュイーの可視化された思考構造としてそれ自身もまた新たな視覚情報として hex 間の配置関係の模索を促進させる。

インタビュイーが hex を並べている間、インタビュイーが新たに思い付いた変数はその場で追加することを奨励する。既に意識できている思考内容をひとつでも多く hex に可視化し、並べさせることで、思考構造の模索を促進させる。

#### (3) 暗黙的な思考構造の顕在化と吟味

インタビュイーの自由な hex 配置がひと通り終了したら、インタビュアーは、現れてきた様々な hex の並べ方について、インタビュイーに hex 間のマクロな配置関係とその意図を語らせるべく質問する。特に以下のような配置が見られた場合、そこにはインタビュイーの暗黙的な創造思考が反映されている可能性が高いことが実践から得られた。このような配置についてインタビュアーは特に積極的に質問をする。

- 線状配置(直線／曲線)
- 平面充填配置
- 複数の集合とそれを繋ぐ隘路
- 入り江配置

また、図 3 にもあるように hex の集合群が左右 2 つの島に分かれたり、島の一部が湾のようにくぼむ現象がしばしば見られる。こうした場合に、インタビュアーはなぜ湾が形成されたのか、その島を繋ぐ橋としての hex はあり得るかなど、hex の集合が作り出す形状について質問をするとよい。hex 間のマクロな配置関係への意味付けは手順 4 で行うため、手順 3 ではミクロな視点で hex 間の配置関係を議論する。手順 2 で自由に配置した hex に対して、インタビュイーが全ての hex のミクロな配置関係を詳細に意識できている可能性は低く、hex の配置にはインタ

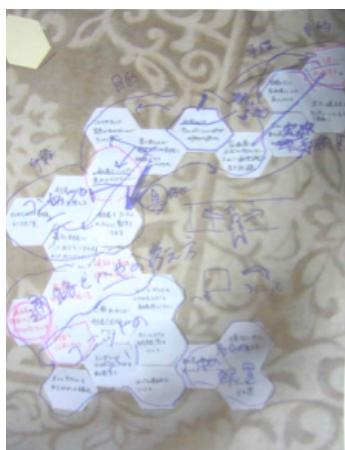


図5 用紙への記入例

ビューイーの暗黙的な思考構造が反映されている。そのため、インタビュアーが hex の並べ方に対してマイクロな視点で質問をすることで、インタビュアーは配置へのメタ認知が促され、自らの思考構造について暗黙的であった部分についても認識する事が可能となる。インタビュアーとの議論を通じて hex の配置は大きく変化する(図 4)。手順 3 では、実際に次々と手を動かして hex の配置関係を変えながら暗黙的な思考構造を徐々に顕在化させていくことが目的となる。

#### (4) 新たな思考構造の俯瞰

インタビュアーとインタビュイーの議論を通じて hex の配置関係がある程度確定したら、並べられた hex を俯瞰できるように全体像を撮影し、A4 用紙 1 枚にカラー印刷する。インタビュイーは印刷された A4 用紙とカラーサインペン等の筆記具を受け取り、hex の群などマクロな配置関係の意味付けを行い、群の名前や境界線などを用紙に直接記入する(図 5)。手順 2~3 での具体的変数が書かれた hex の操作から、それらを俯瞰する A4 用紙への書き込みに移行することで、インタビュイーは操作概念のレベルが高次になり、手順 3 での議論を踏まえた新しい思考構造が定着する。

#### (5) ナラティブの創出

A4 用紙への書き込みが終了したインタビュイーは、書き込みの意図をインタビュアーに対して説明する。説明に際して、インタビュアーはインタビュイーが用紙に書き込んだ hex の群の名称や境界線の紹介に留まらず、必ず群に含まれている個別の hex の記述内容を参照するようにファシリテートする。インタビュアーはインタビュイーの説明に対して疑問点や意見を積極的に述べ議論を交わす。インタビュイーは議論を通じて再度書き込みの追加や変更を行っても構わない。

さらにインタビュイーは用紙の中で重要だと自分が思う hex (図 6 で黒実線で囲まれた hex)を複数個選び、用紙に hex の枠をなぞるなど目印を書き込む。ここで選ばれた hex をすべて重要 hex と呼ぶ。また、図 6 において黒破線で囲まれた範囲(エリア 1, エリア 2)のように、2 枚の重要 hex とその間に配置されている複数枚の hex を1つのエリアと定め、インタビュイーには、1 つのエリアに関する自らの考えを具体的に語り、その後語った内容に対してタイトルをつけてもらう。手順 1~4 によってインタビュイーの思考は現在進行形で新たに構築されている可能性が大きいので、手順 5 では、インタビュイーはまずエリア内の hex を参照しながら、顕在化した創造思考について具体的に語ってもらう。その後、自身が語った内容についてタイトルを付けることでインタラクティブ・インタビューを通じて新たな創

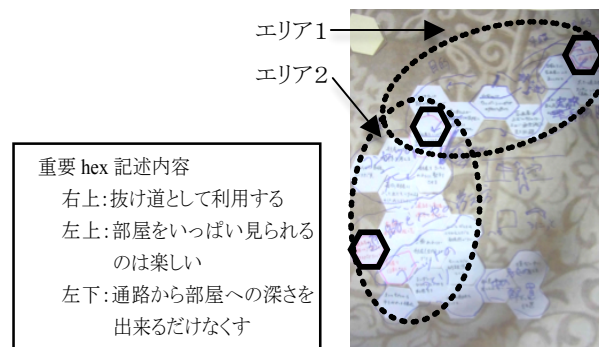


図6 ナラティブを創出したエリアと重要 hex

造思考を収束させる。インタビュイーが具体的に語る間、インタビュアーは随時質疑や意見を行う。ここでの両者の発話内容を我々が期待しているナラティブ(物語)と呼ぶ。複数の重要 hex の組合せに対し、具体的に思考/発言してもらい全行程を終了とする。

### 3. インタビュー事例

本研究では、建築学科の学生 1 名(学部 2 年, 女性)を建築分野における実践者とし、模型設計課題「D 駅に家具パビリオンを作る」(図 7)に対する彼女の制作意図について模型完成後にインタラクティブ・インタビューを行った。建築学科の学生をインタビュー対象とした理由は、プロダクトデザインなど実践的な活動における創造思考は一般的に暗黙的であり、またそうした暗黙知には創り手の身体性が深く関係していると考えられるからである。

インタラクティブ・インタビューの事例として、模型設計課題「D 駅に家具パビリオンを作る」に関してインタラクティブ・インタビューを経て最終的に生成された 2 つのナラティブ(タイトル/重要 hex の記述内容/対応するエリア/本文(斜体表記))を以下に記す。なお、ナラティブの文体はインタビュイー/インタビュアー両者の発言を書き起こしたため、本文は口語表現となる。

ナラティブ 1「敷地からの抜け道」

該当エリア: エリア 1

重要 hex

- 抜け道として利用する
- 部屋をいっぱい見られるのは楽しい

D 駅はやっぱり人がたくさんいるから、外から建物を見る人もいっぱいいる。外の人をどうやって店内に呼ぶか、どうやって家

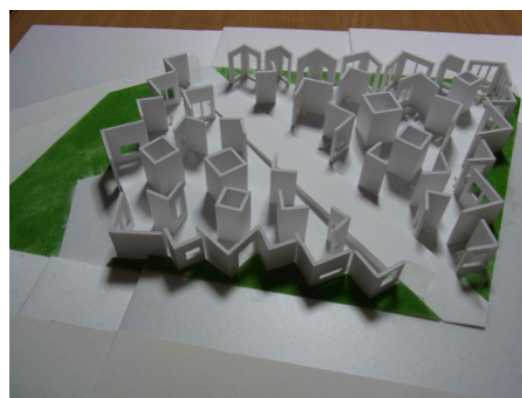


図7 被験者が実際に制作した模型(屋根をはずした状態)

具の存在を気付かせるか。それがポイント。普段、何気なく服屋に入る人はいても、何気なく家具屋に入る人ってあんまりいないでしょ。私もそうだし。敷地(店舗)を斜めに抜ける道を、階段でなくスロープにしたのは、通る人間を制限したくなかったから。ベビーカーとか車いすとかね。それならばいっそ敷地(店舗)全体をスロープにすればとも思ったけれど、ユニット(ディスプレイ用の部屋)という空間はひとつの部屋を表しているのだから、やはり、ひとつひとつ平坦の床であるべき。平坦な床とスロープを分けて、何気なく通るという行為を作ること、家具との偶然の出会いを設けた。駅のアーケードを歩いているうちにふと店頭飾られたコートが目に入る、そういった感覚で。まずは見ているだけでもいい。

#### ナラティブ 2「部屋と通路」

該当エリア: エリア 2

重要 hex

- 部屋をいっぱい見られるのは楽しい
- 通路から部屋への深さを出来るだけなくす

最初は四角い空間(部屋)を並べようと考えていたけども、それではそこらへんにある建物と変わらない。店内をなるべく短い動線で部屋から部屋へ移動したいとおもって。既存の家具屋さんではディスプレイ用の部屋がひとつひとつ独立していて、出入りの動線に無駄がある。だから店を巡って行くうちに、私は疲れて、最後の方は部屋に入る事すら面倒になってしまう。なので次に考えたのは丸い部屋をたくさんつくること。どんな方向からも入りでしたり見ることができるといいかなと。でも家具を置く場所ってやっぱり角がある四角い部屋。結局、角はなくせないなと。そうして角を意識最初の段階ではさき外壁を一周作ってしまっ、その後で中の設計がとても難しかった。隙間のある壁を少し斜めに配置する事で、四角い空間を確保しつつ、無駄のない動線を作った。部屋の中を歩いていると次の部屋に入ってしまうような感じ。廊下にて部屋に入って、また廊下に出てはわざわざわしい。

#### 4. 考察

3章のインタビュー事例では、インタビュイーから「今までは感覚的に模型設計を行っていたが、完成した作品に対して言葉が伴うようになった」という感想を得た。手順 2~4 で暗黙知の顕在化とマクロな思考構造を把握し、手順 5 で改めてミクロな配置関係に立ち返ることで、インタビュイーには手順 1 の段階と比較して、明快かつ身体性のある思考や発言が促される。

インタラクティブ・インタビューは 2011 年より手順の改良を重ねてきた[忽滑谷 11]。過去の手法では、本稿で紹介した手順 4、すなわち新たな思考構造の俯瞰で完結する手法も考案されたが、実際にそのインタビュー手法を実施したところ、インタビュイーがインタラクティブ・インタビューを経て顕在化したであろう創造思考が手順 4 にて収束してしまい、暗黙知となってしまった。そこで本稿で紹介した手順では手順 5 を設けた。インタビュイーは手順 4 で新たに獲得した思考構造の構造全体を俯瞰し、手順 5 で自らの身体に即して具体的に語ることで、インタビュイーの持つナラティブをきちんと創出するフェーズを設けた。

インタラクティブ・インタビューは参加者間の相互作用を hex を用いてデザインし、インタビュイーの思考構造をメタ認知させ、己の暗黙的な知の外的表象化を支援するという意味でインタビュイーにとっての学びの場となる。通常、模型を制作する場合、ラフスケッチや製図を行うが、その作業工程には感覚やイメージを言語化するフェーズがあまり設けられない。しかしながら、社会的にプロダクトデザインは作品について世の中から説明を求

められる。ならば学生の段階から自らの思考について言語化の能力を養う事は決して無用の長物ではないと筆者は考える。そうした創造思考の言語化実践として、自分ひとりで考えるのではなく他者との相互作用を利用することは有効であるし、そうした観点からインタビューにおけるインタビュイーへの影響をデザインした。また同時に、インタラクティブ・インタビューはインタビュイーという 1 人の人間がインタビュイーという他者の思考に触れる場だと筆者は考える。インタビュイーは、インタラクティブ・インタビューを通じて、インタビュイーの思考構造を聴覚情報のみならず視覚情報として構造そのものを断片的ではあるが知ることができる。これにより、インタビュイーはインタビュイーの実践的な活動やその成果物に対する豊かな理解が得られる。序論にも述べたがインタビュイーは決して一方の人間の思考を抽出する作業ではない。インタビューは他者の思考に触れる場であり、触れた瞬間から互いに影響を与える。せつかく触れるのであれば表面をなでるだけでなく、その造りや表情などを豊かに味わいたい。インタビューにおけるインタビュイーの積極的な介入はそうした豊かなインタラクションを生むための手立てとなりうる。

#### 5. まとめ

インタラクティブ・インタビューは、今後、hex の効用や他の類似ツールとの比較実験を行い、より効果的な相互作用を狙った手順を模索するとともに、インタビュー手法のマニュアル化や分野に応じた手法のカスタマイズを整備し、様々な分野での汎用性を高める必要がある。

#### 参考文献

- [Holstein 95] James A.Holstein and Jaber F. Gubrium: THE ACTIVE INTERVIEW, (1995).
- [西山 11] 西山武繁, 諏訪正樹, 佐山由佳, 浦上咲恵, 泉二肇: 身体と意識の開拓を促す文房具のデザイン -2つのメモツールに関する考察, 身体知研究会(人工知能学会第2種研究会), SKL-09-04, pp. 27-pp. 35, (2011).
- [忽滑谷 11] 忽滑谷春佳, 諏訪正樹, 西山武繁: メタ認知により創造的思考を促進するインタビュー手法の開発: 並べて語らせるメモツールの効用, 日本認知科学会第 28 回大会, P1-18, (2011).
- [諏訪 10] 諏訪正樹, 赤石智哉: 身体スキル探究というデザインの術, 認知科学, 17(3), pp. 417-429, (2010).