

第15話「人の意見はさまざま」

課題	話し合いに参加していない人がいる
ストラテジー	意見を聞いて、話し合いに誘い入れる
効果	意見を聞くことで自然に話し合いに参加してもらうことができる

<課題>

話し合いに参加していない人がいる



スアン、モニカ、ダニーの3人は太田から秋の行楽キャンペーンで行うイベントのアイデアを考えるように言われて話し合いを始めました。スアンとモニカはいろいろとアイデアを出して話し合いが盛り上がりましたが、ダニーは話し合いに参加をしないで、だまっただまつまらなそうにしています。このままでは、スアンとモニカだけで話し合いが進んでしまいます。

<ストラテジー使用場面>



モニカ: このアプリどう？

スアン: ちょっと待って。ねえ、**ダニーはどう思う？**

着物を着て、写真を撮るアイデア。

アプリで、かわいい枠をつけたりするの。

ダニー: 楽しそうですが…このホテルのイベントを考えていますね。(中略)お客様が「このホテルいいですね」と思うイベントがいいと思います。

スアン: 確かに。

モニカ: ダニー、それ大切だね。

<スアンが使ったストラテジー>

意見を聞いて、話し合いに誘い入れる



スアンは、だまっただまつまらなそうにしていたダニーに「ダニーはどう思う？」と問いかけてダニーに意見を聞きました。ダニーがスアンの問いかけに応じて意見を言うと、スアンと

モニカもダニーの意見に対してコメントをしました。このように、「どう思う？」と意見を聞くことで、自然に話し合いに誘い入れることができました。

<どんなストラテジー？>

何人かで話し合いをしているとき、今回のダニーのようにだまったままで話し合いに参加しない人がいることがあります。意見がないからだまったままでいるかということ、そうではなく、何か言いたい、話し合いに参加したいと思っているが、さまざまな理由でうまく参加できないでいるケースが意外に多いのではないのでしょうか。話し合いの日本語が難しくてわからない、言いたいことはあるが言うタイミングがつかめない、立派な意見が言えないので発言するのは気が引ける、目上の人がいって緊張して話せないなど、だまったままでいる理由はさまざまだと思います。しかし、3人以上の複数で話し合いをしているときに、一部の人のみで話し合いを進めてしまうのは必ずしも話し合いとして理想的な形ではありません。話し合いの結果をメンバー全員の総意として出すためには、メンバー全員が何らかの形で話し合いに貢献することが必要となるでしょう。

だまったままでいる人を話し合いに誘い入れるときに、「あなたも意見を言ってください」「話し合いに参加してください」といった表現ではっきりと話し合いへの参加を求める方法もありますが、直接的な表現なので相手を驚かせてしまうこともあるかもしれません。スアンのように、「どう思いますか？」と問いかければ、ダニーのように意見を言う人もいますし、はっきりとした意見がない場合は「いいと思います」「おもしろいですね」などと短いコメントを言って話し合いに参加することもできます。

<どうやって使う？>

使い方は全く難しくありません。意見交換をしているときに話し合いに参加していない人を見つけたら、「〇〇さんは、どう思う？（どう思いますか？）」と質問してみましょう。番組では「どう思う？」という表現を取り上げましたが、それ以外の表現でもかまいません。「〇〇さんは何かアイデアある？（ありますか？）」「〇〇さんだったらどうする？（しますか？）」など問いかけ方はいろいろです。また、「その人に話してほしい」という意思をしっかりと伝えるために、スアンのように、誘い入りたい相手の名前を読んだり、誘い入りたい人に視線を向けたりするといいいでしょう。

＜もう一步＞ みんなが参加する話し合いは本当にいい話し合い？

一言に「話し合い」と言っても、話し合いが生じる場面や参加者の関係性はさまざまです。職場のミーティングなどでは会議を進行する役割(司会・ファシリテーター)が決まっていたり、会議の目的によっては発言が求められる立場(若手から意見を聞きたい、専門的な立場からのコメントがほしいなど)が決まっているものもあります。そんなときに役割や立場を無視してでも意見を言うことが、まわりから評価されるとは限りません。

しかし、スアンたちの話し合いのような、参加者の関係性に上下がなく、役割もはっきり決まっていない比較的自由的な話し合いの場では、だれが積極的に話し合いを進めるか、だれがより多く発言するかは話し合いの場で決まっていきます。そのため、時には発言者が偏ったり、少数の人が話し合いを進めてしまうことも起こりえます。

ただ、そのような比較的自由的な話し合いの場では、やはり話し合いの参加者がおおむね平等に参加できる話し合いが、いい話し合いだと言えるのではないかと思います。例えば、根本(2012)では、ワールドカフェ型の話し合い場面をターンテイキングに注目して分析をしていますが、そこでは、一部の参加者が多くのターンテイキングを行ったセッション、言いかえると、一部の参加者に発言の機会が偏ったセッションでは参加者の満足度が低かったという結果を報告しています。

このような研究結果から見ても、参加をした人みんなが話す機会を持ち、みんなが参加できる話し合いは、いい話し合いだということができるかと思います。みなさんも話し合いに参加するとき、ふと立ち止まって周りを見渡してみましょう。だまったままの人はいませんか。そうした人を巻き込んで、よりよい話し合いの場が作れるといいと思います。

＜参考文献＞

根本啓一・高橋正道・林直樹・堀田竜士(2012)「ワールドカフェ型のダイアログにおけるターンテイキング構造と参加者の理解度の関係性の分析」『研究報告情報セキュリティ心理学とトラスト(SPT)』3(20)、pp.1-8.