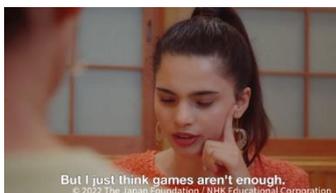


第23話「自分のやりたいこと」

課題	意見が分かれて話し合いが進まなくなった
ストラテジー	今出ている意見の要点を確認する
効果	・話し合いの焦点を整えることができる ・話し合いを先に進めることができる

<課題>

意見が分かれて話し合いが進まなくなった



スアン、ダニー、モニカの三人は、祭りの打ち上げの席で秋の行楽キャンペーンの話題になり、キャンペーンのアイデアについての話し合いが始まりました。ダニーもモニカも祭りからアイデアを得て意見を言いますが、二人の意見が違うので、話し合いが進まなくなりました。

<ストラテジー使用場面>



ダニー： 射的とか、ヨーヨー釣りとか、そういうゲームみたいに楽しいものがいと思います。

(中略)

モニカ： ゲームみたいに楽しいのはいいけど、わざわざこの町に来てすることかな？

(中略)

モニカ： このお祭りに来てみて「町のよさ」を感じたの。だから町の歴史を伝える展示をすとか

ダニー： 町のことがわかるのはいいですけど、それなら自分で出かけた方がよくないですか。

(中略)

スアン： **二人とも、ゲームみたいに楽しいものがいってことだね。そして、この町だからできるものがいってことだね。**じゃあ、その二つを一緒にできたら、一番いいんじゃないかな？

ダニー： それが一番です！

<スアンが使ったストラテジー>

今出ている意見の要点を確認する



スアン、ダニー、モニカの話し合いは、ダニーとモニカの意見が分かれて先に進まなくなっていました。スアンは、ダニーとモニカの意見に共通点があることに気づきました。その共通点が大切だと考え、そこを取り出してダニーとモニカに確認をしました。そのうえで、その二つの共通点を合わせる方法を提案しました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、話し合いを先に進めるためのストラテジーです。話し合いをしているときに、参加者からさまざまな意見が出て混乱してしまったり、意見が対立して合意が得られなかったりして、話し合いが先に進まなくなってしまうことがあります。そんなときに、出ている意見を整理して確認したり、共通点や相違点を取り出して示したりすると、話し合いの参加者は自分たちの話し合いがどのような状況にあるのかを確認でき、話し合いの焦点が整います。話し合いの焦点が整えば、そこからどう話し合いを進めていけばよいかを考えることができるので、このストラテジーは話し合いを先に進めるための第一歩として、重要なストラテジーだと言えます。

スアンの場合は、「二人とも、ゲームみたいに楽しいものがいってことだよね。そして、この町からできるものがいってことだよね。」と、二人の意見の共通点を取り出して示しました。共通点を取り出すことで、一見対立したように見える二人の意見が、考え方によってはそれほどかけ離れたものでないことを伝え、合意への道筋を示しています。

<どうやって使う？>

意見の要点を確認するためには、今まで出た意見を整理して確認したり、それらの意見の共通点や相違点を確認したりする方法があります。スアンの場合は、ダニーとモニカの意見の共通点を取り出して確認しています。

スアンが使用した「～ってことだよね(ですよね)」という表現は、その前に話し合われていたことについての理解を確認する言い方です。スアンの場合は、ダニーとモニカの意見を受けて、「ゲームみたいに楽しいものがい」という点は二人とも同じだという理解を示すために、二人が使った同じ表現を取り出してそのまま使っています。

ダニー： 射的とか、ヨーヨー釣りとか、そういうゲームみたいに楽しいものがいと思います
モニカ： ゲームみたいに楽しいのはいいけど、わざわざこの町に来てすることかな？
スアン： 二人ともゲームみたいに楽しいものがいってことだよね。

そのほかにも、そこまで出ている意見を整理して確認する方法として、ほかの人の意見をもう一度言い直す方法があります。話し合いが混乱しているときなどは、意見を繰り返すだけでも出ている意見を再確認することができるので効果的です。

このストラテジーを使ういいタイミングは、一度まわりの人の話し合いが一段落ついたときです。話し合いが混乱してタイミングがつかみにくいときは、「ここまでの話し合いについてちょっと確認させてください。」などはっきり伝えてからにするとわかりやすくていいでしょう。

<もう一步> 「ファシリテーターマインド」を持つ

会議や議論のときに、グループがうまく話し合いを進め、話し合いの目標を達成できるように導く役割の人を「ファシリテーター」といいます。ファシリテーターは、話し合いの進行を管理したり、発言が偏ったりしないように調整したり、また、今回のスアンのように話し合いの焦点を整えたりすることが求められます。さまざまな考え方や立場の人が参加するような話し合いの場では、このようなファシリテーターの存在がとても大切です。

一方、普段のちょっとした話し合いでは、誰がファシリテーターをするかを決めることはありません。しかし、うまく進んでいる話し合いを見てみると、実は話し合いの参加者がファシリテーターのような役割を担って、調整し合っていることがわかります。この番組で紹介しているストラテジーの中には、ファシリテーターにとっても役立つものがたくさんあります。普段の話し合いでも、このようなストラテジーを使って話し合いをうまく進めようという「ファシリテーターマインド」を持ちながら参加することが、いい話し合いのために必要なことだと思います。

～ファシリテーターとして役に立つ(必要な)ストラテジーの例～

#15 意見を聞いて、話し合いに誘い入れる

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。



ねえ、ダニーはどう思う？
What about you, Danny? Any thoughts?
© 2021 The Joshi Foundation / Allie Educational Corporation

👉 ファシリテーターはできるだけ平等に参加者の意見を拾い上げることが大切です。参加者ひとりひとりの意見を聞くのに役立ちます。

#18 例を引き出す

スアン：視野を広げるって、**例えば…**。
麗：ああ、例えば？うーん、そうだな。
例えば趣味のサークルに入ってみるとか、
習い事をするとか、
あとは地域のイベントに参加するとか。

👉 抽象的な意見に対しては、具体的な例を聞いてみると、話し合いの中で出てきた意見を詳しく理解することができます。

#10 短くシンプルに言いかえる

スアン：**今からリネン室に行きます。リネン室にタオルはたくさんありますか。**
チェックしてください。
ダニー：タオルチェック…はい。
スアン：**そして客室を掃除します。OK？**
ダニー：客室を掃除…わかりました。



👉 #10 では、日本語力の問題で指示が理解できなかった後輩に指示を言い直して伝えるストラテジーとして紹介しましたが、話し合い場に出た複雑な意見をわかりやすく言い直すためにも使うことができます。例えば、下の例のような使い方ができます。

(例)
スアン：秋の行楽キャンペーンどうする？
ダニー：このお祭り、射的とか、ヨーヨー釣りとかあって、楽しかったですよね。
ゲームはお客様も盛り上がりますよね。
着物を着て写真を撮ることはどこでもやっているし、
そういう楽しいもの？ヨーヨー釣りじゃなくても、そういう楽しいものを、
秋の行楽キャンペーンでやるのはどうでしょうか。
モニカ：え、どういうこと？
スアン：**お祭りのゲームが楽しかった。だから、ゲームのような楽しいイベントがいい。**
ダニー：そうです。
モニカ：ああ、なるほど。