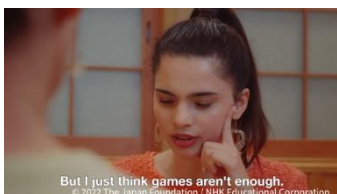


第23話「自分のやりたいこと」

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、二人の意見が違っているので、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したら

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。

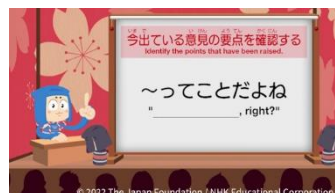
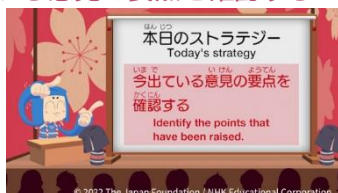
(中略)

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： それがベストです！

<スアンが使ったストラテジー>

今まで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。そして、この町からできるものがいってことだよ。」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愚います

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。

そのほかにも、そこまで出てい^でる意見^{いけん}を整理^{せいり}して確認^{かくにん}する方法^{ほうほう}として、ほかの人の意見^{いけん}をもう一度^{いちど}言い直^{なお}す方法^{ほうほう}があります。話し合^{はな}いが混乱^{こんらん}しているときなどは、意見^{いけん}を繰^{かえ}り返^{かえ}すだけでも出てい^でる意見^{いけん}を再確認^{さいかくにん}することができるので効果^{こうか}的です。

このストラテジーを使ういいタイミングは、一度^{いちど}まわりの人の話し合^{はな}いが一段落^{いちだんらく}ついたときです。話し合^{はな}いが混乱^{こんらん}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^{はな}いについてちょっと確認^{かくにん}させてください。」などはっきり伝^{つた}えてからにするとわかりやすくいいでしょう。

＜もう一歩＞「ファシリテーターマインド」を持とう

会議^{かいぎ}や議論^{ぎろん}のときに、グルー^ぐプがうまく話し合^{はな}いを進^{すす}め、話し合^{はな}いの目標^{もくひょう}を達成^{たっせい}できるように導^{みちび}く役割^{やくわり}の人^{ひと}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^{はな}いの進^{しんこう}行^{かんり}を管理^{かんり}したり、発言^{はつげん}が偏^{かたよ}ったりしないように調整^{ちようせい}したり、また、今回のスアンのように話し合^{はな}いの焦点^{しやうてん}を整^{ととの}えたりすることが求められます。さまざまな考^{かんが}え方^{かた}や立場^{たちば}の人が参加^{さんか}するような話し合^{はな}いの場^ばでは、このようなファシリテーターの存在^{そんざい}がとても大切^{たいせつ}です。

一方^{いっぽう}、普段^{ふだん}のちょっとした話し合^{はな}いでは、誰^{だれ}がファシリテーターをするかを決^きめることはありません。しかし、うまく進^{すす}んでいる話し合^{はな}いを見てみると、実は話し合^{はな}いの参加^{さんか}者^{しゃ}がファシリテーターのような役割^{やくわり}を担^{にな}って、調整^{ちようせい}し合^あっていることがわかります。この番組^{ばんぐみ}で紹介^{しょうかい}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^{やくだ}つものがたくさんあります。普段^{ふだん}の話し合^{はな}いでも、このようなストラテジーを使^{つか}って話し合^{はな}いをうまく進^{すす}めようという「ファシリテーターマインド」を持^もちながら参加^{さんか}することが、いい話し合^{はな}いのために必要^{ひつよう}なことだと思^{おも}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^{いけん}を聞^きいて、話し合^{はな}いに誘^{さそ}い入^いれる

モニカ：このアプリどう？

スアン：ちょっと待^{まち}って。ねえ、**ダニーはどう思^{おも}う？** 着^き物^{もの}を着^きて、写^{しゃ}真^{しん}を撮^とるアイデア。

アプリで、かわい^{わく}い^い粋^すをつけたりするの。

ダニー：楽^{たの}しそうです^が…このホテル^かのイベ^んトを考^{かんが}えていま^すね。(中略)

お客^{きやく}様^{さま}が「このホテルいい^いです^すね」と思^{おも}うイベ^んトが
いいと思^{おも}います。

スアン：確^{たし}かに。

モニカ：ダニー、それ大^{たい}切^{せつ}だね。



👉 ファシリテーターはできるだけ平^{びやうどう}等^とに参加^{さんか}者^{しゃ}の意見^{いけん}を拾^{ひろ}い上^あげることが大^{たい}切^{せつ}です。参加^{さんか}者^{しゃ}ひとりひとりの意見^{いけん}を聞^きくのに役立^{やくだ}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、話し合いの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。