合意をつくるための
コミュニケーション・マニュアル

はじめに

温暖化などの環境問題、原子力などのエネルギー問題、遺伝子治療など医療問題、私たちの身近にはたくさんの問題があふれています。このような問題について、自分で考えるだけでなく、他の人の意見を聞いてみたい、他の人と話してみたい、そう考えて、話し合いの場に参加してみる方も多いのではないでしょうか。しかし、意見の違い、立場の違い、価値観の違いなどによって、他の人との話し合いがうまくいかないことがあります。そんなときにはどう話し合ったらよいのでしょうか？

このマニュアルは、意見の違い、立場の違い、価値観の違いがある時に、お互いに話し合って、お互いを理解していくためのポイントと、その上で合意をつくるためのポイントをまとめています。

■「話す」とは？

・・・コミュニケーション・ルール

「話す」というのはどういうことでしょうか？「話す」とは自分の持っている何かの情報を相手に伝える手段です。したがって、「話す」ことに含まれる内容は、基本的に以下の４つに分けられます。あなたが相手に何を伝えたいのかを考えて、それがこの４つの分類のうち、どこに入るのかを意識しながら、「話す」ことが大切です。

ラベル	意味	事例	求められる要素
〔概念〕	言葉の定義や意味を述べる	埋立地とはゴミを適切に処理して埋める場所です。	わかりやすく
〔論理〕	客観的に観測される事実に基づいた事柄や、論理的に組み立てられた事柄について述べる	○○町の埋立地は 46 ヘクタールの面積を有しています。	正確に、 整合性をもって
〔規則〕	他人とのつながりや、社会のルールについて述べる	埋立地を作る計画は選ばれた市民の方々が監視しながら行うべきです。	社会的正当性をもって
〔感情〕	自分の中の意見や感情を述べる	私は埋立地から出る騒音が耐え難いものにならないかを心配しております。	ありのままに、 誠実に、 真摯に

■「話す」ときのチェックリスト

　では、実際にあなたが「話す」ときに、どんな点に注意すればよいのでしょうか。ここでは、あなたが相手に伝えたい内容の分類ごとに、それぞれ意識するとよい点をチェックリストにしています。

1.「話す」とき全般で意識すること

□　〔概念〕、〔論理〕、〔規則〕、〔感情〕の話は、できるだけ分けて話すようにしましょう。その分け方については、皆が納得するようにしましょう。

□　皆に誤解が生じないように確認しながら、話を進めるようにしましょう。

2.〔概念〕の話で意識すること

□　言葉の定義や意味は**「わかりやすい」**言葉で話しましょう。

□　言葉の定義や意味を、皆が確認できるようにしておきましょう。必要に応じて、辞書や教科書を用意したり、皆で確認しあうようにしましょう。

□　話し合う人の中で、言葉の定義や意味が異なる場合、それを調整してから次の話に進みましょう。

□　言葉の定義や意味が話し合いで調整できなかった場合は辞書や教科書の定義を使うようにしましょう。

３．〔論理〕の話で意識すること

□ 客観的に観測される事実に基づいた事柄や、論理的に組み立てられた事柄を話すときは、事実の**「正確さ」**や論理の**「整合性」**を意識して話しましょう。

□ 話の中で使われる事実が「正確」であるかどうかを、皆で確認できるようにしましょう。必要に応じて、インターネットや専門家を準備しましょう。

⇨ 気になることがあるときは、躊躇せずに、事実がわかるまで専門家に聞きましょう。また、その事実が「正確」であるかを専門家に確認しましょう。そのために、場合によっては専門家に調べる時間が必要なときもあります。

⇨ 話の中で使われる事実がデータである場合には、できるだけ加工されていないデータを参照するようにしましょう。参照したデータの真偽を確認したい場合や、データの参照が難しい場合は、専門家を活用しましょう。

⇨ 話の中で使われる事実が、専門家の中で認められている学術的な知見である場合には、皆がその知見を学び、理解する機会を設けましょう。例えば、講義を受けたり、関係する施設を見学したりしましょう。

⇨ 話の中で使われる事実が、専門家の間で見解が割れているような場合、両方の見解を知るようにしましょう。また、なぜ見解が割れているのかも知るようにしましょう。

⇨ 専門家を活用する場合は、皆が納得する専門家を選びましょう。

□ 話の中で使われる論理が「整合性」を持っているかどうかを、皆で確認できるようにしましょう。

４．〔規則〕の話で意識すること

□　他人とのつながりや、社会のルールを話すときは、**「社会的正当性」**を意識して話しましょう。**「社会的正当性」**とは、そのつながりやルールに関係する人たち全員の価値基準や利害を尊重し、そのつながりやルールに反映することです。

□　他人とのつながりや、社会のルールを話すときは、皆がお互いの価値基準や利害の違いに気づき、尊重するようにしましょう。そのために、お互いの価値基準や利害を知る工夫をしましょう。例えば、少人数でのディスカッションなどが有効と言われています。

□　他人とのつながりや、社会のルールを話すときは、そのつながりやルールが引き起こす影響を評価し、皆で理解するようにしましょう。

⇨　引き起こされる影響がどのようなものなのかを評価するとき、また、それを理解するときには、〔論理〕の話として扱いましょう。

□　皆が納得できるルールをつくる話し合いでは、はじめに、お互いの価値基準を知った上で、皆が共有できる土台をつくる努力をしましょう。そして、その土台の上にルールをつくっていくようにしましょう。

⇨　それにはとても時間がかかります。十分な時間を確保しましょう。

⇨　ルールをつくるときには、皆の価値基準を整理しておくと役に立ちます。

⇨　新しいルールができたら、それを評価し、皆が納得できるかどうかを確認しましょう。

□　他の人の道徳的価値に基づく考え方を、否定しないようにしましょう。

５．〔感情〕の話で意識すること

□　自分の中の意見や感情を話すときは、心の中にあることを**「ありのまま」**に、**「誠実」**に、**「真摯」**に話しましょう。

□　皆の前で自分の中の意見や感情を話す前に、まず、友達や同僚と話して、自分の中の意見や感情を整理しましょう。

⇨　そのような時間がとれないような場面であっても、自分の心の中で整理してから話すようにしましょう。

□　他の人の意見や感情を聞くときは、その人の立場になって、なぜその人がそのような意見や感情を話すのか、理解するよう心がけましょう。

⇨　そのときには、その人の過去の行いや主張、将来やりたいことなどを踏まえましょう。

⇨　また、だれもが、生活している環境や、仕事上の都合で、話している事柄に関する情報が不足していたり、意見や感情が偏ったりすることがあるものなので、そのことをお互いに認識しましょう。

⇨　話題に関する事実を十分に知らなかったり、勘違いしたりしている状態で、意見や感情が話されている場合、意見や感情と事実の認識を分けて、事実の認識については〔論理〕の話として取り扱いましょう。

□　多少の意見や感情の違いがあっても、否定しないようにしましょう。もし、自分と他の人の意見や感情が異なるとしても、どちらかが正しいということはありません。自分の意見や感情を押し通すよりも、お互いの意見や感情を尊重して、次のステップに向けて協働していく土台をつくるほうがはるかに大切です。

⇨　協働していく土台をつくってから、お互いの意見や感情の差を埋めていくために、言葉の概念を考え直したり、社会のルールを考えたりするようにしましょう。そのときには、〔概念〕や〔規則〕の話として取り扱いましょう。

□　お互いの意見や感情を共有するのは、とても時間がかかります。十分な時間を確保しましょう。

■「合意をつくるために話す」ときのチェックリスト

ここまで、「話す」ときに、どんな点に注意すればよいかをまとめてきました。これらの点に注意していくと、自分の伝えたいことを相手に伝え、相手の伝えたいことを理解することが、よりうまくできるようになります。しかし、合意をつくるときには、お互いを理解したうえで、お互いが納得できるルールをつくることが必要になってきます。このとき、「話す」ときのチェックリストに加えて、以下のような点を注意することで、より合意をつくりやすくなります。

１＋α 「合意をつくるために話す」とき全般で意識すること

□ 「合意をつくる」とは、〔規則〕に属する話し合いです。つまり、皆が納得できる新しいルールをつくることです。十分に〔概念〕、〔論理〕、〔感情〕の話をした上で、〔規則〕の話にもっていきましょう。

４＋α 〔規則〕の話で意識すること

□ お互いの価値基準や利害が異なる場合、お互いが求めるルールも違います。合意をつくるときには、まず、相手の話や合意の提案に対して自分が納得できる点を話しましょう。そのあとに、自分が納得できない点とその理由を率直に伝えましょう。納得できないまま妥協することは合意ではありません。

⇨ 納得できない理由を話すときは、論理の整合性を意識して話すようにしましょう。事実の認識が異なる場合は〔論理〕の話として取り扱いましょう。感情が入っている場合は〔感情〕の話として取り扱いましょう。

⇨ 納得できない点を話すときは、どうしたら納得できるようになるか、も伝えられるとより前向きな話し合いにつながります。

□ 自分と相手の求めるルールのどちらにより近いルールにできるか、という勝ち負けで捉えないように意識しましょう。相手の立場にもなって考え、お互いが納得できる、新たな案をつくりだすことが合意をつくる近道です。

５＋α 〔感情〕の話で意識すること

□ 合意をつくるときは、心の中にある感情を「ありのまま」に、「誠実」に、「真摯」に話しましょう。また、相手が悪い、などと人物を直接非難するのではなく、相手のどのような行動が納得できない、という話し方をしましょう。

おわりに

このマニュアルでは、「話す」ときに意識すると良いことをコミュニケーション・ルールにまとめています。また、「合意をつくるために話す」ためのルールもまとめました。

もしかしたら、「どのルールも難しくて使えそうにない」「使ってもルールをやぶってしまいそう」･･･そのように感じる方がいらっしゃるかもしれません。しかし、失敗を恐れずに、是非使ってみてください。最初からルールを全てマスターできる人はいません。１つ１つできるようになっていくものです。「今日の話し合いでは、ルールのここを意識してみよう」「今日の話し合いでは、この部分はうまくいったけど、このルールは意識できていなかったかな」というような試行錯誤を通じて、少しずつこのマニュアルの理解を深めていくことが大切です。

このマニュアルが、質の高い話し合いの実現に少しでも役に立つことを願っています。

このマニュアルは、『コミュニケーション・マニュアル』（原子力基礎基盤戦略研究イニシアティブ「「原子カムラ」の境界を越えるためのコミュニケーション・フィールドの試行」（研究代表者：木村浩）、2011-2015）、『ハーバード流交渉術』（Roger Fisher ら（金山宣夫ら訳）、1989）および、『ハーバード流交渉術－仕事が 100 倍うまくいく No の言い方』（William Ury（峯村利哉 訳）、2008）を参考に、経済産業資源エネルギー庁の支援（事務局：（一財）日本立地センター）を受けて作成されました。