

※発言をそのまま書き起こしたデータを基に、個人情報に関する部分を削除し、文意が通るように修正を行っています。

コミュニケーション・マニュアルについて

(総合 F) それでは次に、「コミュニケーション・マニュアル」についてお話したいと思います。皆さんに事前に「コミュニケーション・マニュアル」という冊子をお送りしたと思います。これは、研究代表の木村浩を中心にまとめたものなのですが、いろいろな方とコミュニケーションするときに、どういう視点を大事にさせていただきたいかということ、このフォーラムのスタートにあたって、ある程度お話をさせていただきたいということで、木村から説明させていただきたいと思います。

時間としては、10分から15分お話をさせていただいて、皆さんからご質問をいただくという形にしたいと思います。

(木村) 改めまして、木村でございます。よろしくお願いたします。

本題に入る前に、本日のスケジュールを紹介するのを忘れていました。開催案内という資料の裏面に、本日の簡単なスケジュールが載っていますので、こちらをご参照ください。

今は【イントロダクション】ということで、全5回のフォーラムに関わるような全体の導入をやらせていただいております。

その最後の「コミュニケーション・マニュアルについて」というプログラムが、現在の段階です。このフォーラムでは、皆様の中で話し合ってくださいことがメインの中身になってきます。そのときに、「話す」というのはどういうことなのか、簡単にこちらでまとめたものをご紹介しますということです。

それでは、こちらの冊子をご覧ください。

まず、出典をご紹介します。一番後ろに「おわりに」というページがあると思います。このコミュニケーション・マニュアルという冊子は、コミュニケーションルールというものとファシリテーションルールというものを我々なりにまとめたものになります。コミュニケーションルールについては、Rennさんというドイツの先生がまとめた『Fairness And Competence In Citizen Participation』を参考にして、日本語に直したものになります。ファシリテーションルールは、フラン・リースさんというアメリカの方がまとめた『ファシリテーター型リーダーの時代』や、堀さんがまとめた『ファシリテーション入門』という本からまとめていったものになります。

我々はリスク・コミュニケーションの研究をやってきましたので、いろいろな話し合いの場に今までも参加をしてきたのですが、話題がすれ違っていくという場面を何度も見てきています。会話がうまくマッチして進んでいかない。場合によっては、誰か1人

の独壇場になってしまったり、誰かの言葉が届かないで孤立して進んでしまったり。そのような問題点をずっと感じていました。そういう中で、なぜこういうことが起こるのか、いろいろと調べてみたのですけれども、こういうことを最初にまず示した上で、話し合ってもらったらどうだろうか、ということでまとめたのがこの冊子になります。

それでは本を開けていただきまして、まず、「はじめに」というページがございます。今言ったようなことが書いてあります。

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のでしょうか。

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ときに、お互いに話し合っ、お互いを理解していくためのポイントをまとめています。

ということで、私がコミュニケーションの研究に携わってきふち当たっていた課題をまとめてくれたような部分がありましたので、このようにまとめさせていただいております。

では 2 ページ目です。この冊子の内容を全部説明するということはいたしませんけれども、ポイントだけお話ししたいと思います。まず、コミュニケーションルールとして、「話す」ということについてお話をさせていただきます。

「話す」ということについては、普段皆さんはなんとなく話されているという方もいらっしゃると思いますけれども、実はその中身を見ていくと、大きく 4 つに内容を分けることができる、というのが **Renn** のまとめた本に書かれていることです。元々は **Habermas** という社会学の先生がそういうことを提唱していますけれども、それを基にして **Renn** がまとめたものがこちらになります。これは本来英語で書かれていて、直訳すると全然意味が通らないので、我々のほうで「ラベル」という形で貼りなおしてみました。

4つの場合分けは、〔概念〕、〔論理〕、〔規則〕、〔感情〕というものになります。

〔概念〕というのは、言葉の定義や意味を述べるような場合です。事例としては、「埋立地とはゴミを適切に処理して埋める場所です」。埋立地というものがどういうものかということ、話す相手にちゃんと理解していただくために話す内容が〔概念〕になります。これに求められる要素は、わかりやすく言うこと。言葉を使うときに、お互いに勘違いしないように前提を作るために話される内容が、〔概念〕の内容になってきます。

次が〔論理〕です。こちらは、そのまま論理的な話という意味に近いものです。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という

のが〔論理〕です。科学的な知見や、そのデータが本当に正しいのかどうか。そういうことが〔論理〕の内容に当てはまるものになります。事例としては、「〇〇町の埋立地は46ヘクタールの面積を有しています」。この「46ヘクタール」が、観測事実であると。その事実をしっかりと正しく伝えることが実は大切であるということです。この〔論理〕ということを手伝いに伝えたい、もしくは自分で話したいときには、正確に、整合性を持って話すということが大切である、と言われていました。

次は〔規則〕です。〔規則〕はある意味〔論理〕とも重なってくるのですけれども、〔論理〕はどちらかといえば、皆が見て、ああそうですね、と客観的に見ることができるような事実がベースになるのですけれども、〔規則〕は、他人とのつながりや、社会のルールを記述するものになります。例えば、私と彼とで、「明日何時に仕事の打ち合わせをしましょう」といったような、そういうルールですね。そうやって約束をする。そういうものも〔規則〕に入ってきます。こういう話は、社会的正当性をもって行うべきだと難しく書いてありますけれども、関わっている人たちの中でそういうルールを結ぶことが誠実であるということ、しっかりとお互いに認識して進めていくことが大切になるということです。

最後に、〔感情〕です。自分の中の意見や感情を述べる、ということになります。例えば、「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」みたいな内容が〔感情〕というものです。自分の中でそう思うということが〔感情〕の中身になってきます。こういうものを示すときに求められる要素は、ありのままに、誠実に、真摯に、と言われております。

次のページから、それぞれの話をするときにはどういうことを気をつけたらいいか、ということが書いてあるのですけれども、これは非常に細かいことになっていますので、そこまで常に目くじらを立てて気をつける必要はありません。話す内容は4つくらいの構造に分かれていて、自分が話すときも、これは〔規則〕の話だから気をつけて話そうとか、相手が話しているときにも、相手は今〔論理〕の話をしているんだとか、〔感情〕の話をしているんだとか、そういうことにアンテナを張っていただいて聞くということが非常に大切なのかなと思っています。最初にこういうものがあるのですという紹介をしてから話し合いに移っていただけるといいかなということでもまとめてございますので、ご参照ください。

7ページからは「ファシリテーション」について書かれています。

今日は後半からグループワークをしますが、その中で、皆さんのお話を整理していく役、それをファシリテーターと言いますが、そういう役も皆さんにやっていただきたいと思っております。それはなぜかという、我々の経験の中で、自分の意見を言うだけではなくて、一歩引いて冷静にファシリテーションをしてみると、より周りの人が何を言っているのかが理解しやすくなった、みたいなお話をよく聞くからなのですね。ということで、皆さんにもファシリテーションをやっていただくと、何か新しいことに気づくのではないかと。

そういうことも考えまして、皆さんにも順番にファシリテーターを経験していただきたいと思っております。

そのために、元気ネットのメンバーの方々に「サブファシリテーター」をお願いしております。そうはいっても、いきなりファシリテーションなんてできないよ、と思う方もいらっしゃると思いますので、そういうときはサブファシリテーターの方にサポートしていただきながら、やっていただくと。少しでも、一歩引いて、周りの議論を見るというような経験をしていただきたいというのが、ファシリテーションを組み込んだ理由になります。

ファシリテーションといってもいろいろあるのですが、ここでは、人々の意見を引き出すときのファシリテーションをまとめてあります。話し合いの中で、確かに話せば伝わると思うのですが、心の中では思っているのだけれども、なかなか口に出てこない。もしくは、ちょっと言い逃してしまった。そういうことはよくあると思うのです。そういうときにファシリテーターが気付いて、「今何か言いたいことありましたか？」と振っていただくと、そういう人は話しやすくなる。そういう雰囲気を作ることが、本当の意見を引き出しながら、いろいろ話し合っていくときに大切になってくるということです。

そのためのコツが、8 ページ目の表にまとめてあります。実は、サブファシリテーターをやってくださいとお願いをした人たちもこれを全て守るのは難しく大変ですと言っていたので、そんなに構えていただく必要はないのですけれども、こういうことがあるんだなということを少し心に留めておきながら、少しでもチャレンジをしていただきたいなということでもまとめさせていただいております。

人の意見を引き出すときは、まずは「うけとめる」という段階、そして「引き出す」という段階、そして「誤解なく認識する」という段階、こういう 3 段階が必要だと言われています。

「うけとめる」というのは、話し手の意見を、自分の意見を交えずに聞くということです。相手が何を言っているのかを、自分の意見として解釈してしまう、これは割とやってしまいがちなことなのですけれども、それをなるべくやらないようにすることがファシリテーターには必要になってきます。

その上で、「引き出す」のですね。話し手の意見をなるべくたくさん引き出す。また、話し手も気づいていないような意見の背景を引き出すような話題を振ってみる。そういうこともテクニックとして必要になってくる。

さらに、話し手の認識と周りで聞いている人の認識にずれがないように、確認しながら進める。

こういった手続きをすることによって、前半で説明したようなコミュニケーションもスムーズにいきますし、誤解なく皆の中で共有しながら意見をしっかりと議論することができるのではないかとということです。

ということで、「ファシリテーション」というものを入れさせていただきましたけれども、

ここまで一気にやるのは難しいだろうと思います。運営者側も、実は、自分たち同士で模擬のフォーラムをやってみたのですけれども、これを全部守るのはとても難しいということが分かりました。ですから、コミュニケーションルールの4つの「話す」というところを意識して話してみる、くらいをまずは目標にさせていただければと思っております。

この後ファシリテーターになられた方は、サブファシリテーターにアドバイスをさせていただきながら、チャレンジをさせていただきたいということで、このマニュアルをまとめておりますので、何かあればこれを参照しながら、グループワークを進めていただければと思っております。よろしくお願ひいたします。(拍手)

(総合 F) 質問をお受けしようと思うのですけれども、その前に、前提としてもう一度今日のスケジュールを確認したいと思います。

コミュニケーション・マニュアルに関するお話が終わったあと、15分の休憩を取ります。その後、グループワークに移りたいと思うのですが、原子カムラの境界を越えるというテーマでフォーラムをやっているわけですが、今日のグループワークではそもそも原子カムラとはなんだろうか。皆さんがこの言葉を聞いて、どのように思われたのだろうか。皆さんが普段考えておられることをまずは出していただくというグループワークをしたいと思っております。

内容を深めていくのは今後いろいろとやっていきたいと思うのですが、今日はまず、皆さんの今のお考えを伺いたいということです。ですので、まだコミュニケーションのやり取りが複雑にはならないかもしれませんが、今説明をさせていただいた「コミュニケーション・マニュアル」を、これからもフォーラムの間に読んでいただくと、いろいろなことを感じいただけるのではないかなと思っております。

このあとのグループワークの進め方については、また別途、休憩のあとにご説明いたしますけれども、コミュニケーション・マニュアルについて、何かご質問があればお受けしたいと思ひます。

—— 今説明いただいたコミュニケーション・マニュアルの2ページの〔概念〕という言葉で括られたところを、今日は皆でいろいろ出すということですか？

話し合う内容は、「原子カムラ」というひとつの言葉ですか？ それとも「ムラ社会」についてですか？ 日本だったら、何とかムラというものがたくさんありますよね。そういうムラという概念のことを話し合うのですか？

(木村) 後半のグループワークでは、おそらく最初は〔概念〕というところの確認から入っていくのだとは思ひますけれども、その中に、〔規則〕の部分や〔感情〕の部分が入って入ってくると思ひます。

そういうところも実際にお話をいただいて、「原子カムラ」という言葉に対して、どうい

う感情を抱くのかとか、そういうことも含めて共有をしていくことが今日の目的になりますので、そういうこともお話をいただければと思います。

(総合 F) ですから、今のご質問のような内容を、どうぞもう 1 回、グループの中で問いかけていただければと思います。

—— いや、何を思ったかという、いろいろと話す、発散するかなと思ひまして。まとめることが目的なのか。それとも、発散してもいいからたくさん出して、あとはそれをサブファシリテーターさんがまとめて、次回のときに少し整理していただけるのか。どちらなのかなと思ひまして。どういう進め方をするのかなと思ひて。

(総合 F) それに関しては、今日は皆さんのご意見をたくさん伺いたいということでやっておりますので、

—— 発散してもいいけど、いろんな意見を出してほしいということですか？

(総合 F) はい。

第 1 回のテーマは運営者側で決めさせていただきましたが、フォーラムは 5 回ありますので、今後は、「次はこの辺りのことを集中して話しましょう」というようなことを皆さんのご意見も伺いながら決めていきたいなと思ひます。

私の役割は、どんなご意見の方もどんどんお話いただくような場を作っていくことですので、何か思うことがありましたらどんどんご質問していただければ、解決しながら進めていきたいと思ひます。

そうすると、今のこのコミュニケーション・マニュアルの話は、これでよろしいですか？それでは、コミュニケーション・マニュアルのお話はこれで一旦終わらせていただきます。ありがとうございます。

この後、休憩に入ってから、グループワークに移るのですが、皆さんにお願いがあります。皆さんがお越しいただいたときに、受付でくじを引いてくださったと思うのです。くじには、A から C までのアルファベットが 3 つ並んでおります。休憩の後、最初に並んでいるアルファベットのところに座っていただきたいと思ひます。

アルファベットが 3 つあるということは、30 分くらいの短いグループワークを 3 回行うということになります。ですから、もし AA とつながっている方がいたら、自分は 2 回連続でその班にいるのだな、ということになります。

実は、アルファベットが四角で囲んである方が、その回の話の進行役になります。今のコミュニケーション・マニュアルでは「ファシリテーター」と書いてあります。でも、今

回は応援するサブファシリテーターがついて、しっかりフォローさせていただきますので、特に今お気遣いいただくことはないと思いますので、ゆっくり休憩をしていただければと思います。

それでは、今から 15 分間休憩にして、14 時 35 分からスタートいたしますので、よろしくお願いいたします。