

# コミュニケーション・マニュアル

文部科学省による平成24年度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）において作成

## 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時に、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。

## ■ 「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  
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	〇〇町の埋立地は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されています。

□ 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〕の話として扱きましょう。

□ 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役に立ちます。

⇒ 新しいルールができたなら、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〕の話として取り扱しましょう。
- 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〕の話として取り扱しましょう。
- 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。

MEMO

---



## ■ 「ファシリテーション」とは？

### ・・・ファシリテーションルール

「コミュニケーションルール」では、話し合うためのポイントをまとめました。しかし、それだけでは、話し合うのが難しいことがあります。例えば、グループでの話し合いのときに、誰か一人だけが話していませんか。意見を言いにくい雰囲気はありませんか。そんなときに、コミュニケーションルールを踏まえた上で、話し合うことを支援し、かじ取りをする、それが「ファシリテーション」です。

ファシリテーションには、話し合いの場をつくることから始まり、話し合いの参加者から意見を引き出し、それらを整理し、そして、合意をつくっていくことまでが含まれます。このとき、ファシリテーター（ファシリテーションする人）は、自分の意見を言うことはありませんが、話し合いをしっかりと進めるための調整は積極的に行います。

ここでは、ファシリテーションの中でも、特に、話し合いの参加者から意見を引き出すことに焦点をあてて、ポイントを整理しています。参加者から意見を引き出す「ファシリテーションルール」には、次ページの表にあるような3つの段階を含みます。このルールは、お互いの意見や立場、価値観を相互理解していくことに役立ちます。





## 人々の意見を引き出すときのファシリテーション

段階	意味	どのようなことを行うのか
うけとめる	話し手の意見を、自分の意見を交えずに聞く	<ul style="list-style-type: none"> <li>① しっかりと耳を傾ける</li> <li>② 話している人が、聞いてくれている、と感じられるようにする</li> <li>③ 雰囲気からメッセージを読み取る</li> </ul>
引き出す	話し手の意見をなるべくたくさん引き出す また、話し手も気づいてないような、意見の背景を明らかにする	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 意見を話してもらおう</li> <li>② 話し手の意見に対して質問をする <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 前提になっている知識を明らかにする</li> <li>◇ その人の価値観を明らかにする</li> <li>◇ 根拠を提示してもらおう</li> </ul> </li> <li>③ 話題の視点を変えてみる</li> </ul>
誤解なく認識する	話し手の認識と周りで聞いている人の認識に、ずれがないようにする	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 話されている内容をコミュニケーションルールにそって分ける</li> <li>② 話をわかりやすくする <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 要約や言い換えを行う</li> <li>◇ 話が飛躍しているときに、その間にあることを明らかにする</li> <li>◇ 事例の紹介をおねがひする</li> <li>◇ テーマを明らかにする</li> </ul> </li> </ul>

## ■ 「ファシリテーション」するときのチェックリスト

では、実際にあなたが「ファシリテーション」するとき、どんな点に注意すればよいのでしょうか。ここでは、先ほど述べた3つの段階で、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. ファシリテーションするとき全般で意識すること

- 公平な立場を意識しましょう。自分の意見は言ってはいけません。
  - ⇒ ファシリテーターに対して質問がなされたら、自ら答えるのではなく、他の人にその質問を投げかけてみましょう。質問がなされたときに答えることは、自分の意見を言うことにつながってしまいます。
- ファシリテーターは縁の下の力持ちです。話の中心にならないよう、話しすぎないことが大切です。そのために、最初にファシリテーターの役割を皆に知ってもらうことが有効なこともあります。
- 皆が話しやすい雰囲気をつくりましょう。誰か一人が話すのではなく、全員で話し合うことが大切です。
  - ⇒ 話し合いの最初に、簡単な自己紹介を行うと、皆がリラックスできるため、話しやすい雰囲気をつくるのに有効です。
- 話し合いの中で、さまざまな異なる意見が出てくるのは良いことです。そのために、異なる意見を歓迎する雰囲気をつくりましょう。
- 皆がゆっくり考える時間も必要です。例えば、質問をした後に、誰からも意見が出なかったとしても、しばらく待ってみましょう。

### 2. うけとめる段階で意識すること

うけとめる段階では、ファシリテーターは次のようなことを行います。

- ① しっかりと耳を傾ける
- ② 話している人が、聞いてくれている、と感じられるようにする
- ③ 雰囲気からメッセージを読み取る

それぞれを行うときは以下のことを意識しましょう。

- ① しっかりと耳を傾ける
  - 他の人の話をしっかりと聞きましょう。また、皆もしっかりと聞くように促しましよ

う。

⇒ その人の立場に立って、なぜその人がそのような話をするのか理解するように心がけましょう。

⇒ 話されている内容に集中しましょう。聞いている間に、それに対する自分の意見を考えるのはやめましょう。

□ 話し合いの進み方によっては、それまでに出示された意見が無かったことのように扱われることがあります。このようなときは、その意見を振り返ってみましょう。

⇒ 例えば、「それは先ほどの田中さんの意見と関係ありそうですね。田中さんはどのように思われますか。」などと聞いてみましょう。この質問によって、皆が互いの意見を改めて認め合い、他の人の意見にも耳を傾けるようになる効果があります。

② 話している人が、聞いてくれている、と感じられるようにする

□ 聞いています、ということを示しましょう。そのためには、アイコンタクトしたり、メモを取ったりしながら聞くことが効果的です。また、穏やかな表情を意識して、ときどきうなずいたり、あいづちを打つことも重要です。一方で、腕組みや眉間にしわを寄せたりは、なるべくしないようにしましょう。

□ 他の人の話を途中でさえぎったり、否定したりするような発言はやめるように促しましょう。

□ ときには、発言に対して、興味をもっているということを伝えましょう。例えば、「その視点は面白いですね」などと言ってみましょう。ただし、あまりやりすぎると白々しくなるので、注意しましょう。

□ 人の気が散るような仕草には注意しましょう。例えば、ボールペンをカチカチならす、などはよくありません。

③ 雰囲気からメッセージを読み取る

□ 話し合いがうまく進んでいるかを、雰囲気から感じ取りましょう

⇒ うまく進んでいるときは、話し合いが活発に行われていて、次々に意見がでてきます。また、ときおり冗談などが出たりして、雰囲気も和やかです。

⇒ うまく進んでいないときは、皆の発言が少なくなってきたり、一部の人のみが話しているようになります。また、なんとなくやる気のないような雰囲気が感じ取れます。

⇒ うまく進んでいない、ということは、皆が何かを求めている、ということです。  
例えば、話題を次のステップに進めてほしい、休憩をとってほしい、部屋が暑い、  
などさまざまな理由が考えられます。皆が求めているものを読み取りましょう。

- 思っていることは、言葉にしなくても表情に出るものです。表情から、その人が何を  
感じているのかを読み取りましょう。例えば、眉間にしわをよせていたら、何か疑問  
や、理解できないところがあった可能性があります。このようなときは、思っている  
ことを言葉にしてもらいましょう。

### 3. 引き出す段階で意識すること

引き出す段階では、ファシリテーターは次のようなことを行います。

- ① 意見を話してもらう
- ② 話し手の意見に対して質問をする
  - ◇ 前提になっている知識を明らかにする
  - ◇ その人の価値観を明らかにする
  - ◇ 根拠を提示してもらう
- ③ 話題の視点を変えてみる

それぞれを行うときは以下のことを意識しましょう。

- ① 意見を話してもらう
  - 皆に意見を話してもらいましょう。
  - 発言をしないということは、その人が意見を持っていないということではありません。  
発言の少ない人がいる場合には、その人にも意見を聞いてみましょう。  
⇒ そのためには、いくつかの方法があります。その人の名前を呼んで意見を聞いて  
みたり、皆に1つずつ意見を出してもらったりしましょう。そのときには、すで  
に出た意見でも言ってもらいましょう。そうすることで、その後、皆が発言しや  
すい雰囲気になります。また、より小さなグループでの話し合いをおこなうこと  
も効果的です。
- ② 話し手の意見に対して質問をする
  - 質問するときは、なるべくオープンエンドの質問を用いましょう。オープンエンドの  
質問とは、例えば、「あなたはこのテーマに関してどう思われますか？」という聞き方  
になります。「あなたはこのテーマに対して意見がありますか？」のように、はい、い

いえ、で答えられる質問よりも意見が出やすいとされています。

- 話し合いの中で、更に掘り下げる質問をしましょう。
  - ⇒ その人の過去の行いや主張、将来やりたいことなどを聞いてみましょう。
  - ⇒ その人の生活している環境や、仕事など、その人の立場についても聞いてみましょう。その人の立場を理解することで、話されている内容への理解が深まります。
  - ⇒ 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話している場合があります。そのようなときには、話の根拠を提示してもらいましょう。
  - ⇒ ただし、掘り下げる質問をたくさんつかいすぎると、ファシリテーターが話題を誘導してるように感じられ、中立性が崩れることがあります。注意しましょう。

### ③ 話題の視点を変えてみる

- 話し合いが煮詰まってきたら、視点をかえてみましょう。例えば、デメリットばかり出ていたら、「では、メリットにはどのようなものがありますか？」などと質問をしてみよう。

## 4. 誤解なく認識する段階で意識すること

誤解なく認識する段階では、ファシリテーターは次のようなことを行います。

- ① 話されている内容をコミュニケーションルールにそって分ける
- ② 話をわかりやすくする
  - ◇ 要約や言い換えを行う
  - ◇ 話が飛躍しているときに、その間にあることを明らかにする
  - ◇ 事例の紹介をおねがいする
  - ◇ テーマを明らかにする

それぞれを行うときは以下のことを意識しましょう。

- ① 話されている内容をコミュニケーションルールにそって分ける
  - コミュニケーションルールにそって、〔概念〕、〔論理〕、〔規則〕、〔感情〕の話に分けましょう。そして、それぞれの話をできるだけ分けて話すようにしましょう。
- ② 話をわかりやすくする
  - 話し合われている内容が複雑だったり、誰かが誤解していそうなときには、わかりやすく言い換えてみましょう。このとき、話されてる内容を変えたり、つけ加えたりし

ないように注意しましょう。

- 話が飛躍している、と感じたときは、その間に何があるのか明らかにしましょう。
- 話をわかりやすくする事例があるときには、事例も紹介してもらいましょう。
- 話し合われた内容を、わかりやすく「見える化」しましょう。そのときに、ファシリテーターだけでやるのではなく、参加者に手伝ってもらうことが大切です。
- 話し合いが目標から大きくそれはじめたら、修正しましょう。そのときは、話し合いのテーマを再確認しましょう。

MEMO

---



## おわりに

このマニュアルでは、まず、「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。そして次に、「聞く」ときに意識すると良いことを中心としたファシリテーションルールをまとめました。

もしかしたら、どちら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。そうして、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。

また、話し合いとは1人でするものではありません。皆でするものです。皆でマニュアルを学んでいきましょう。特に、ファシリテーションルールはファシリテーターだけが理解していれば良いこと、と思われがちです。しかし、ファシリテーターの役割、そして、「聞く」ときに意識するポイントを皆が知ることで、話し合いは更にうまくいくようになります。個人個人で理解を深めると同時に、皆で学んでいきましょう。

### 〔参考〕

コミュニケーションルールは Ortwin Renn ら, (1995), 『Fairness And Competence In Citizen Participation』、ファシリテーションルールはフラン・リース, (2002), 『ファシリテーター型リーダーの時代』 および堀公俊, (2004), 『ファシリテーション入門』をそれぞれ基にして、作成しています。