

第1章 話し合いの効果

話し合いは、賛否の結論を出すだけではありません。共通の結論を得るために、協力と努力を必要とする、集団の意志決定方法の一つです。

参加者の熱意あふれる真面目な態度と心構えがあってこそ、有効なものになります。したがって、参加者全員が協力して結論に達しようとする積極的な意欲がなければ、話し合いを重ねても成果を期待することはできません。

大切なことは、互いに話し合っ、正しい結論を求めようとする姿勢なのです。

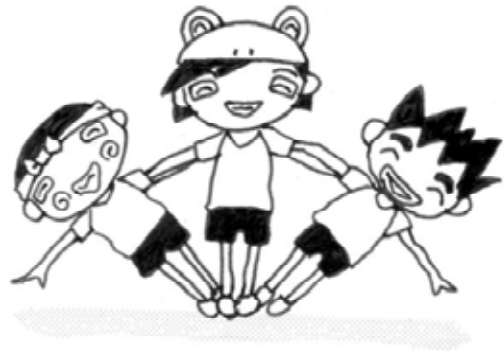
話し合う必要もないことを話し合ったり、民主的に決定されたように装うための話し合いは論外ですが、積極的で、熱意あふれる話し合いからは、様々な効果が生まれます。

新しいアイデアを生み出す

「三人寄れば文殊の知恵」と言いますが、自分一人では気づかぬ多くのアイデアを集めることができます。

さらに、新しいアイデアに気づいたり、生み出していく可能性を多く含んでいます。

話し合いは、単なる個人の総和以上の豊かな発想を生み出します。



共通の結論や認識を得る

各参加者が持つ「知識」や「経験」などには、共通の部分と異なった部分があります。

話し合いは、これらを総合し、共通の結論や認識を得ることができます。

チームワークを高める

チームワークは、組織に存在する協力・協調の程度に左右されます。

各自の主義や考え方にこだわりすぎたり、または目標がバラバラであれば、チームワークは発揮できません。

個々の働きを一つの方向へ向かわせるためには、指示・命令などの強引な方法もありますが、良い方法とはいえません。

話し合いなどで意志の疎通をはかり、互いの立場や意見を納得していくことがチームワークを高める近道です。

組織が円滑に運営される

話し合いの過程で様々なことを理解しあい、出された結論に協力して取り組むなど、組織の働きを統合化して高め、円滑にしていく場となります。

人間関係をよくする

個人が持つ「自己主張」「認められたい」「参画したい」などの欲求を満たすことができます。話し合いは「人の和」を生み出す良い方法の一つです。話し合うことで、連帯責任感やチームワークを高めることができます。

責任を自覚できる

話し合いでは、各参加者が自分の問題として、意見や考えを述べ、他の考えを知り、より良い方策を作り上げます。

出された結論に納得がいけば、自分の責任を明確にし、これを遂行するための客観的な方法を見つけたしていく姿勢が生まれます。

知識・経験を系統的に組織化できる

私たちは様々なことを、過去の経験や学習に基づいて、習慣的に、あるいは無意識に遂行している場合があります。

また、全く気づかないことや、思いつかないこともあります。

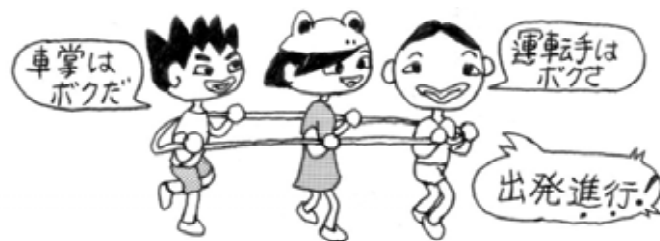
他の人の知識や経験を聞きながら討議することで、自分の知識や経験を整理・統合し、これらを系統的に組織化することで再確認でき、有効に活用することができます。

関連責任を明確にできる

連帯責任が必要な場合や、分担して仕事などを遂行していく場合もあります。

各人の責任が明確で、責任の関係がはっきりしていれば、誤解を生じたり、不必要な遅延がなく、円滑に進めることができます。

たとえ、誤解や遅延があってもそのことについてさらに話し合い、考え、それぞれの責任を明確にしていけば、活動や仕事などのスムーズな進行に役立ちます。



第2章 話し合いの準備 5W2H



Step 1 話し合いを始める前に

Why(目的)、What(内容)

話し合いには、それぞれ目的(Why)があり、それによって話し合いの性格が異なります。実際には、複数の目的を持った話し合いになることが多いようです。

複数の目的がある場合は、何をするのか(What (内容))をとらえておく必要があります。

情報を伝達する話し合い

参加者が持っていない情報を一方的に伝達する話し合いです。説明に対して、参加者からの質問や疑問に答える形で話し合いが進められます。

例:「イベントにおける参加団体への説明会」など

結論に導く話し合い

望ましい結論を指導者が持ちながら、参加者から意見や考えを引き出し、準備された結論に近い(同じ)結論を導く話し合いです。

例:「集会室を整理整頓する方法」など

多くの発想や考えを求める話し合い

ひとつ、または複数の問題に対して、参加者から情報や意見を求める話し合いです。

例:「若者にとって心地のよい居場所とは」「イベントの企画」など

問題解決のための話し合い

参加者の意見や考えの交換により、ひとつの問題について見解をまとめ、納得のいく結論を出す話し合いです。

例:「イベント参加者が少なかった原因は何か」など

意思や意見の統一を図り、効率的に活動していくための話し合い

それぞれの係分担で活動をすすめている場合、目的から外れてしまったり、重複してしまったり、全体の動きに支障が出てしまうことがあります。そこで、活動状況などを全員で確認し、

スムーズな活動にしていくための話し合いです。

例：「イベントにおける係ごとの中間報告」など

心の成長を図る話し合い

結論を求めることに重点をおかず、話し合いのプロセスを大切に、人間的な成長を図ったり、グループの親睦や交流を図ったりすることを目的とする話し合いです。

例：「グループワークトレーニングにおける話し合い」など

Step 2 | 話し合いを始めるための具体的な準備

Who (誰が?)

参加者

主催者は、目的(Why)、内容(What)をしっかりと押さえた上で、参加者を募る必要があります。

参加者を考えるときの要件：人数 年齢構成 求める資質



協力者

目的によっては、進行役などを参加者以外に頼んだり、アドバイザーとしてお願いします。

例：子ども会の話し合いでジュニアリーダーに進行をお願いするなど



助言・指導者

協力者をお願いする場合と同じように、目的によって、講師をお願いして、助言、指導をしていただきます。講師をお願いするときは、打ち合わせが大変重要になってきます。打ち合わせの際には「目的」「内容」「全体計画」「全体計画の中での位置づけ」など、話し合いの全体像を理解していただく必要があります。そして、何を講師にお願いするか、具体的にお話ししなくてはなりません。その他、送迎のことや謝金のことなど多くの打ち合わせ事項があります。基本的にはきちんと準備をして、直接お会いして打ち合わせしましょう。

When(いつ?)

全体を見通して

目的によっては「話し合い」を複数回を計画する必要があります。目的に達するために、回ごとに何をするのか(What(内容))をしっかりとらえる必要が出てきます。

「話し合い」を有効なものにするためには、入念な準備と参加者に還元できるまとめが必要になります。また、主催者の「話し合い」についての評価も、次につながるものとして、手を抜いてはいけません。

参加者の対象となるのは、青少年や子どもですから、無理はききません。

上記のことを考慮に入れて、無理のない余裕をもった全体計画をたてていきましょう。

時間帯

当日の開始時間、終了時間を考慮しましょう。

参加者や助言・指導者が無理なく、集まることができ、帰宅できる時間帯になるようにします。

例えば、年齢が低い参加者が予定されているときは、帰宅時間を早めるなどの配慮が必要です。

進行表の作成

主催者が会場入りしてから退場するまでを時間の流れにそって、計画していきます。それを一覧表にしたものを「進行表」といいます。決まった書式はありませんが、「Who」「When」「Where」「What」をきちんと明記していくように作成しましょう。そして、その進行表をもとに「How」(いかにして)を確認していきます。

Where(どこで?)

会場

会場を選ぶ際には、大きく分けて2つの観点でチェックして検討しましょう。それぞれの主なチェック項目を列記しますので、参考にして下さい。

空間的な環境

- ・参加者が集まりやすい場所か?(交通の便など)
- ・予約は必要か?使用料はいくらか?
- ・広さは予定参加者数に対して適当か?
- ・空調が適度に効いているか?照明は適度か?コントロールできるのか?
- ・人の出入りが激しいところではないか?
- ・参加者の気が散るような華やかな装飾はないか?
- ・正確な時計が見えやすい位置に設置されているか? …など

物品等の環境

- ・椅子は参加者に対して、適当な大きさか？
- ・机は資料を見たり、ノートをとったりすることに適当な大きさか？
- ・黒板やホワイトボードなどが使用(借用)できるか？
- ・壁面に模造紙など貼ってもよいか？(貼る方法も含めて)
- ・AV機器は借用できるか？できるとしたら、使用料は？
- ・AV機器の使用が予定されているときは、コンセントの位置や数は適当か？
- ・参加者数が確定できない時は机や椅子の増減に柔軟に対応できる体制になっているか？ ……など

黒板やAV機器の有効な利用の仕方

話し合いを効果的・効率的に進めるために、様々な機材や資材などが必要になります。

話し合いの進行具合を提示するもの、資料を提示するもの、話し合いを記録するもの等、場面や内容によって黒板やAV機器等のツールを使用することで、話し合いを効果的に進めることができます。それぞれに、特徴があるので、話し合いに必要な用具・物品について前もって準備しておくといいでしょう。

黒板・ホワイトボード

話し合いの内容を黒板やホワイトボードに書き出すと、テーマや話し合う観点を印象づけたり、論点を明らかにしたり、発言を整理したり、結論を要約したりできます。

しかし、黒板は限られた面積で、書かれたことを消してしまうと、再び示すことができません。この特徴をいかして、話し合いの中から不要なものを消して、新たな意見を書き加えていくなど整理に使えます。

黒板に記録するには、次のようなことに気を付けると良いでしょう。

- ・箇条書きなどで簡潔に表現する。
- ・見やすく、離れたところからも読める字の大きさと書く。
- ・重要な発言の記録するポイントを逃さない。
- ・発言者の意図を正確に分りやすく表現する。



模造紙

壁面に貼り付けたり黒板に貼ったりして、模造紙のような大きな紙に記入すれば、記録の全てを全員で見ることができます。

また、必要な部分を、隠したり、再び見せながら話し合ったり、記録としてそのまま保存もできます。

グループで話し合った結果を記録して、他のグループや全体に見せることもできます。

ワークショップの手法の一つ「ファシリテーショングラフィック(P.28)」は、模造紙を使った記録・まとめの方法です。

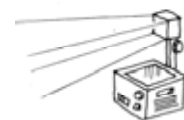
ＯＨＰ・書画カメラ

ＯＨＰとは、オーバー・ヘッド・プロジェクターの略です。

透明なシートに手書きやパソコンで作成したものを、スクリーンに拡大して映すことができます。書画カメラは、書類や立体の物を拡大して投影することができます。カラーで表示することも可能です。

ＯＨＰ・書画カメラともに、図表やイラストを使用したり、様々なグラフを使って説明すると相手に分りやすく伝えることができます。

会場の大きさによって、「はっきり映るか」「字は読める大きさか」などのチェックが必要です。また、ある程度暗くしないと、はっきり見えないので、カーテンなどがある会場を準備する必要があります。



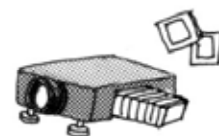
ビデオ

ビデオは、現場の様子を実際と同じように映像と音で提示ができるので、臨場感が伝わります。また、教材やマニュアルなどの視聴に使われます。

会場を暗くすることは必要ありませんが、会場の大きさや、見る人数によっては、大画面のテレビが必要になります(ビデオプロジェクターを使って映し出すこともあります)。

すぐに見たい場面に戻ることができないなど短所もあります。

話し合いの記録用として使うことも可能です。



スライドプロジェクター

ＯＨＰやビデオと同じように大きく拡大して映し出すことができます。

画像がきれいなので、写真等をスライドにして映し出すと効果的です。

コマ送りが簡単なので、必要なときにすぐに映し出すことができます。

欠点としては、スライドを作るために費用と手間がかかることです。

また、会場を暗くしなければ、映し出すことができないので、ＯＨＰと同じようにカーテンなどがある会場を準備することが必要です。

パソコンプロジェクター

パソコンを使い作成した資料をすぐに映すことができます。一度使った資料を簡単に書き直すこともできます。プレゼンテーションソフトを使用することで、相手に分りやすくインパクトの強い資料を提示することもできます。

音声や動画も使用することができ、部屋を暗くする必要もありません。

欠点としては、パソコン操作などの専門技術が必要で、その他にも、ソフト面やハード面で準備するものが必要になります。

テープレコーダー（MDレコーダー）

話し合いの内容を録音し、まとめに活かすことができます。参加できなかった人にダビン

グをして渡すこともできます。記録に集中して、話し合いに参加できない人をなくすこともできます。しかし、全ての発言が記録されてしまうということで、発言を抑えてしまう人が出る場合も考えられます。

録音する旨を前もって全ての参加者に知らせ、承諾してもらうことを必ず行いましょう。

How much (どれくらいの費用で?)



必要経費

外部に「話し合い」の場所を求めた場合、会場や設備の使用料など調べておく必要があります。一般向けには有料であっても、減免措置などで減額または無料となる場合があります。それから、資料作成費や話し合いの記録用媒体(テープ、MD、フィルムなど)の費用、郵送費などが必要経費と考えられます。予算書を見て確認しておきましょう。

謝金

予算内で考えることは当然です。しかし、公表されにくいものですし、明確な基準が存在しているわけではありません。日頃から、情報収集に努める必要があります。そのうえで、職場に基準があれば、それを参考にしながら、依頼時間、依頼内容、交通経費を考え合わせて、謝金を決定します。

どうしてもお呼びしたい助言・指導者があるときは、予算的には無理とあきらめずに、「だめでもともと」という気持ちで連絡してみましょう。主催者の思いを語るなかで、好意から受諾してくれるかもしれません。積極的に交渉しましょう。

湯茶、菓子のサービス

若者や子どもの「話し合い」に限らず、湯茶、菓子のサービスは雰囲気づくりに影響を与えます。詳しくは「音楽やコーヒーなどのサービス」(P.30)のところに書いてありますので、参照してください。



Step3 話し合い当日の進め方

How(どのように)

会場設営の工夫

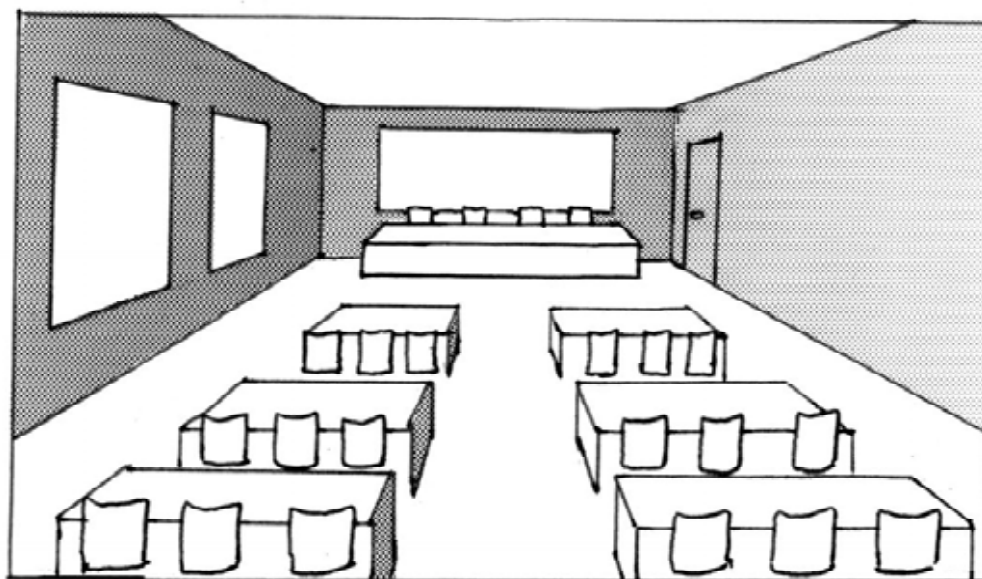
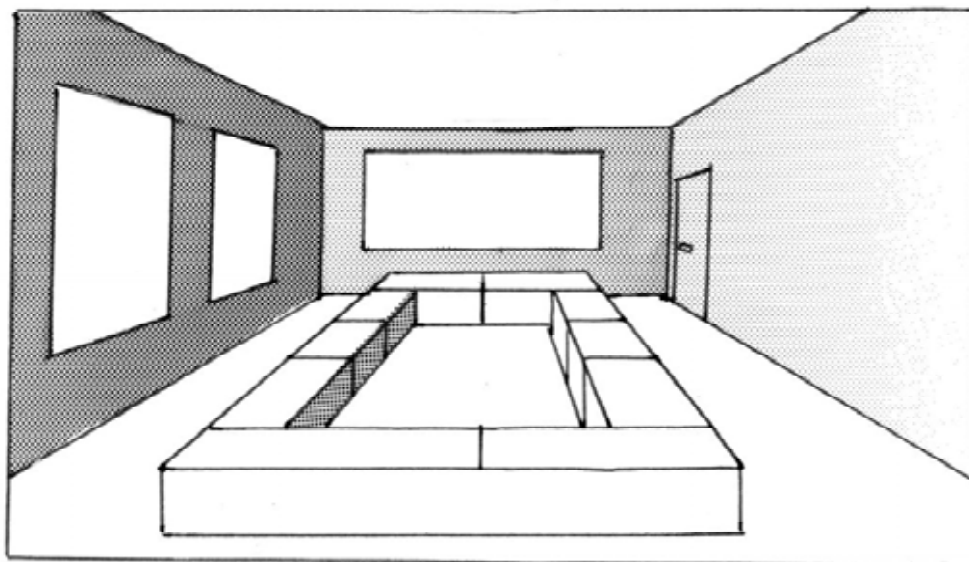
目的や内容、人数によって、会場設営に工夫を加えましょう。

例えば、討議をしたり、アイデアを出し合ったり、人数が少ない時は、全員の顔が見えるように机を取り囲む形や「U」の字型がよいでしょう。情報を伝達したり、係からの報告を聞いて、質疑報告したりする場合は教室型がよいでしょう。

いずれにしても、進行役は中央に位置し、参加者全員から見える位置にします。

見学者の席は雰囲気をおこさないように、参加者から離れた後方に設定します。

また、車椅子での参加者のために、通路などのスペースを広くとるなどの配慮も必要です。



討論の方法・まとめ

討論の方法やまとめ方に、一定のきまりや約束があるわけではありません。しかし、「話し合い」の雰囲気盛り上げ、参加者のやる気を促すためには、一定の手順を理解したうえで、工夫を加えるとよいでしょう。(ここでは、討論を中心とした話し合いの手順を例に説明します。)

導入の段階

実際に話し合いが始まるまでの間

・湯茶などのサービス ・音楽 ・簡単なゲーム など

話し合いの本題に入る前に

・自己紹介(ひと工夫加えると、より効果的です。)
・アイスブレイク(P.30 を参照して下さい。)
・ユーモアのある進行 など

話し合いの目的や内容を参加者に説明

* 話し合いの目的や内容を、資料や AV 機器を利用して参加者に理解を深めてもらいます。これが不十分なうちに始めると、話し合いの方向性が定まらなかったり、結論が不明瞭になったりします。

意見を引き出す段階

質問などで、意見や考えを引き出し、参加者の積極的な参画を促します。

・主役は参加者
・参加者全員に発言を促すことが基本

結論に導き、まとめる段階

意見を整理・分類し、検討していく

合意を形成していく

話し合いの経過をたどり、結論を参加者全員で共通理解します

次のステップへ

* 詳しい内容は「まとめ そして 次のステップへ」(P.19)の項で説明しています。

資料作成のポイント

話し合いを能率的に進めるためには、資料作りがとても重要なポイントになります。

参加者の興味を引きたいあまりに、細かくて丁寧に作りすぎると、焦点がぼけてしまいかえって参加者の興味が別のところにそれてしまうことがあります。

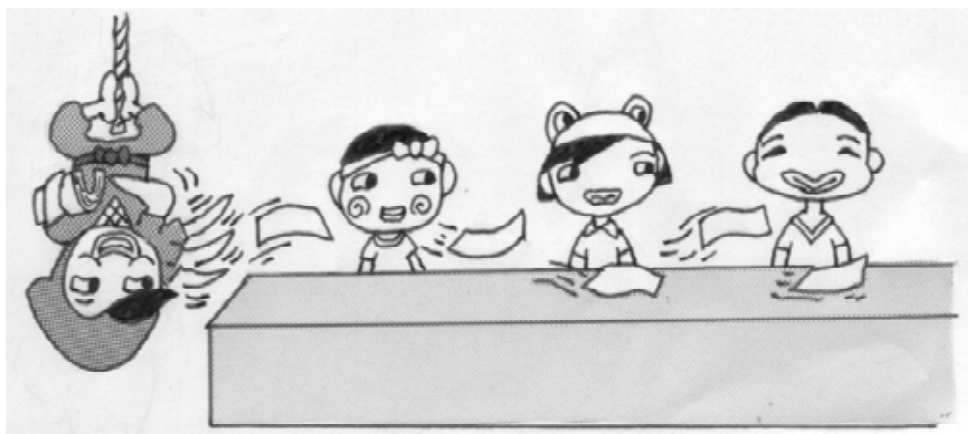
さらには、その資料が分かりやすいかどうかで、話し合いの成果は大きく変わってしまいます。

簡潔で、正確に、要点を視覚に訴える

- ・一つの文が長くないように、箇条書きで簡潔に仕上げる。
- ・イラストやアイコンなどで図解を入れる。
- ・配布資料の枚数は、なるべく少なくする。
- ・資料には、資料番号、通し番号を入れる。
- ・ページ数が多くなる場合には、目次を入れ分かりやすくする。
- ・色を効果的に使うと分かりやすい。
- ・字の大きさや強調文字などを使い、重要な箇所をわかりやすくする。
- ・数値は、一覧表や、グラフ、図表などを使い見やすくする。
- ・A4判に統一するなど資料の紙の大きさはバラバラにならないようにする。
- ・持ち出し禁止の資料には、分かりやすい印を付けたり、注意を促す。

資料配布のタイミングも大切に

- ・資料を事前に配布することで、話し合いの時間が短縮できる。
- ・参加者の視線が発表者から離れないように、発表をしている時に資料を配らない。
- ・話し合いの後、回収の必要がある資料は、配布時に説明を加える。
- ・その場で配る資料は、ポイントを示すような簡単な資料が望ましい。





係と役割分担

進行役

雰囲気を作り、話し合いをリードし、調整や取りまとめなどをして、話し合いが能率的・効果的に展開するように心をくたぐのが進行役です。

参加者相互の人間関係を深め、助言者など係間の打ち合わせや調整も進行役の大切な仕事です。

助言者

進行についての助言者と、内容についての助言者があります。

この二つを一人の助言者が行うこともあります。

助言者は、あらかじめ話し合いのテーマについて調べ、材料を用意し、進行役と十分な打ち合わせをする必要があります。

進行の助言者

話し合いがスムーズに進むよう、おもに進行役に対して助言をします。

- ・話されていることは、テーマにそっているか
- ・脱線しすぎていないか
- ・雰囲気は良く作られているか
- ・堅苦しくないか
- ・まったく話さない人はいないか
- ・少数の人だけが話しすぎていないか
- ・しっかり記録されているか
- ・・・など

話し合いの進行に慣れていない人がリードする場合などは、先輩に進行の助言をお願いすると良いでしょう。

内容の助言者(助言・指導者)

話し合いの内容を掘り下げるための助言をします。

話し合いの内容について専門的な知識を持つ人や、経験が豊かな人をお願いします。

参加者の中にエキスパートの人がいて、話し合いを進めるバランスの悪い時などは、助言者にまわってもらったほうが話し合いは活発になります。

助言者の役割を越えて、話し合いの結論を導き出すような発言は控えます。

助言者は、答えを与える役割ではなく、その話題について考えを深めていけるような材料を提供し、参加者の発言を誘発していく心構えが必要です。

記録者（書記）

話し合いが進行していく中で、進行役と連絡を取り合いながら、話し合いの内容を記録します。

話し合いの日時、出席者数（氏名や所属）、司会・助言や他の係を分担している者の氏名、話し合いの内容、結論のまとめなどを記録します。

話し合いの内容、結論のまとめなどを記録する時は、自分の主観を入れず、大要をつかんで要点や重点を記録します。

発表にそなえて箇条書きにしておくといいでしょう。

研修や小グループの話し合いでは、参加者全員が交替して記録係を担当するのが望ましいでしょう。

その他の係

話し合いが能率的、効果的に展開するように他にも様々な係が考えられます。

話し合いに合わせて必要な役割をもった係を置くと良いでしょう。

進行役と連絡をとり、進行を補助する係

話し合いの内容の進み方や、進行役のまとめの方法、出席者の発言や態度等を観察し、必要な時は進行役に、話し合いの様子を報告します。

話し合いを観察し、様子をメモすることで、話し合いの終了後はそのメモを基にして、反省をおこなうことができます。

音響機器、AV機器などを扱う係

他に会場を借りて話し合いをするときは、機器の取り扱いになれていないので、会場に早めに行き、操作になれることが大切です。

会場を準備する係

出席者全員で会場の設営・片付けを行うことが望ましいが、前もって準備が必要なときや出席者で片付けができない場合は必要です。

受付係

案内係

接待係

手話通訳 など

第3章 いよいよ「話し合い当日」

Step 1 主催者は当日の準備も手抜きなく

当日の流れについては「進行表」にそって、動いていくことが基本です。ここでは、当日会場入りしてから、「話し合い」が始まるまでに必要と思われる代表的な項目について説明します。

会場到着

前日(前々日)に会場の予約確認をします。

事務手続き等

部屋の鍵の借用、必要物品の借用のための事務手続きをします。後片付けの仕方やゴミの始末など必要に応じて、会場担当者から説明を受けます。

* 以下は順不同になります。

会場設営等

会場設営と受付の準備をします。多くの時間をかけられないので、打合わせの段階で、きちんと手順を確認しておきます。場合によって、名札のセッティングや資料の配布なども合わせて行います。

受付場所は場所の制約もありますが、スムーズに会場入りができ、声をかけやすい場所になるように心がけましょう。

助言・指導者出迎え・接待

講師を迎えての「話し合い」の際には、出迎えや接待が必要になります。前日(前々日)に確認を含めて、助言・指導者にあいさつの電話をいれておくことハプニングを回避することができます。

当日の流れを確認

主催者・協力者・講師全員で、当日の流れについて確認します。

受付開始

受付担当は、参加者の緊張をほぐすように心がけましょう。

- ・明るい声かけと笑顔
- ・できれば名前を呼ぶ
- ・1人で参加してきた人、早く来た人への配慮及び、遅く来て来た人への対応
- ・華美過ぎない服装

名簿の確認、資料の手渡しなどスムーズに会場入りできるようにします。

Step2 - 1 | 話し合いを始める前に

主催者が「進行役」を兼ねる場合、事務的な連絡などは導入段階に盛り込みますが、「進行役」を協力者にお願いした場合、バトンタッチする前に行います。

話し合いが本題に入る前に話しておく事柄

- ・主催者あいさつ(事業への思いなどを短めに)
 - ・会場の施設・設備の概略
 - ・日程(変更事項も含めて)
 - ・緊急時の対応
 - ・講師やスタッフの紹介
- …など

Step2 - 2 | 話し合いが始まったら

進行役は打ち合わせた通りの手順を進めていくようにします。しかし、参加者の様子をよく観察し、当日の話し合いの目的、時間を考えながら、工夫していきます。

主催者は協力者に「進行役」をお願いした場合は、全体の雰囲気や参加者の状態を把握して、「進行役」に適切なアドバイスをするように心がけます。また、馴染めない人やトラブルメーカーへの気配りをして、「進行役」に負担をかけないようにします。主催者内の役割分担でも、このような役割はとても大切です。

話し合いに臨む姿勢

話し合いに参加する全員が大切にしてほしい姿勢を列記しました。参考にして下さい。

- ・さっぱり・こだわらず・おだやかに
 - ・他人のアイデアを受け入れる
 - ・自由な表現で
 - ・自分の意見はもちろんのこと、他人の意見を熟慮する
 - ・相互に信頼しあう
 - ・協力の精神をもって
 - ・積極的な姿勢
 - ・時間を守る
- …など

進行役が心がけたいこと

役割をふまえて

話し合いの「導入段階」から「意見を引き出す段階」の初期までは、進行役と参加者が話し合うことが多くなります。進行役は発言者の質問や発言した人に投げ返す質問を中心に話し合いを進めていきます。

その後は、できるだけ、参加者相互で自由に話し合えるように配慮します。進行役は全員に投げかける質問や、他の参加者が答えるように取り次ぐ質問を中心に話し合いを進めていきます。

発言内容をより充実したものになるように(フォローアップ)、内容をふりかえるため(フィードバック)、先を見通すため(フィードフォワード)、そして内容からそれそうな時や小さなまとめをするために、質問を投げかけます。

進行役は話し合いの流れを読み、先を予想しながら進めていきます。そして、結論を急ぐことなく、参加者が落ち着いて討議できるように、柔軟に対応していくようにします。

進行役の参加する姿勢

内面的なこと・・・熱意や心づかいなど

楽しく話し合う

- ・ネガティブ(否定的)な雰囲気よりもポジティブ(肯定的)な雰囲気づくり。そのためには、話し合いを楽しむポジティブ(肯定的)思考で臨みましょう。

誠意と善意で話し合う

- ・話し合いのリードが上手・下手、経験が長い・短いより、誠意を込めた対応、背景に善意のある発言が話し合いを成功させます。

心に余裕をもって話し合う

- ・話し合いには必ずしも熱心な人ばかりが参加してくるわけではありません。進行役は心に余裕をもって、参加者全ての人を受け入れ、参加者のレベルにあった話し合いに臨みたいものです。
- ・打ち合わせ通りに話し合いが進むとは限りません。そんな時も心に余裕をもって、適切に対応していくことが大切です。

自信をもって話し合う

- ・進行役の自信のない態度は参加者の不信感をあおり、方向性が定まらない話し合いになってしまう可能性が高くなります。進め方の計画を十分に練り、打ち合わせをする中で指導・助言をもらうようにします。そして、事前に学習をしっかりとしておくことは経験の多少に関わらず大切なことです。それでも、不安なときは、当日アドバイザーとして同席してもらうことも必要です。

外面的なこと・・・服装や身振りなど

当日の服装

- ・「受付」の場合と同じで、華美過ぎない服装を心がけましょう

視線を合わせて

- ・目と目を合わせながら話すことは、コミュニケーションの基本です。進行役と参加者がお互いに認め合っているという意思表示になり、話の内容が高まっていきます。そして、それによって話し合いの質が向上することが期待できます。
- ・進行役は一部の特定の人に視線を集中しないで、参加者全員に視線を配ることが大切です。

身振りを効果的に

- ・自然で効果的な身振りを工夫したいものです。しかし、不快感を与えたり、気を散らせてしまったりという逆効果になるような身振りもありますので、注意が必要です。不案内なうちは話し合い終了後に、同席者からアドバイスを求めるとよいでしょう。
- ・身振りではありませんが、次のような「癖」を嫌がる人が多くいます。
 - × 時計、ペンなどをいじる
 - × 髪の毛や衣服のすそなどをいじりながら話す
 - × 机によりかかったり、椅子にふんぞりかえる
 - × 唇を必要以上になめる・・・など

参加者が心がけたいこと

気持ちよく、効果的な話し合いにするためには、主役である参加者が心がけておくべきポイントがあります。

子どもが多く参加する場合には、話し合いの時のルールや心がけとしてわかりやすく説明し、時間があるときは、自分たちで考えさせることも必要です。あまりにも目にあまるような時は話し合いの途中でも、注意を促した方がよいでしょう。

発言するとき

- ・参加者全員に向かって発表 「進行役」だけが参加者ではありません。
- ・ポイントをおさえて簡潔に発表 質問に対する答えも簡潔に行います。
- ・必要以上に難しい言葉、専門用語を使いすぎず、分かりやすい表現で話す。
- ・言葉遣いに注意する。
- ・自分が一方的に長々と話さずに質問(問いかけ)を交えて、多くの人に話させるようにする。
- ・相手の質問にはきちんと答える。(自分にとって都合がよい質問ばかりではありません。)
- ・生半可な知識やあいまいな記憶ではなく、自分が十分理解していることを話す。

よい聞き手に

- ・発表者の目を見て、理解に努める。
- ・相手の意見を受け取る気持ちをもって、おだやかな表情で聞く。
- ・ほめることを惜しまない。
- ・質問内容について理解できない時は、きちんと確認する。

避けるべきこと

- × 他人の人格を傷つける発言をしない。
- × 他人が不快に感じる、当惑を感じることを話題にしない。
- × 重箱の隅をつつくようなことをくどくどと言わない。
- × 文句を言わない。(反対意見とは違います。)
- × 必要以上に相手の話をさえぎらない。
- × 相手を不快にする言葉遣いを慎む。(例えば、「わかっている?」「知らないですか?」など)
- × 近くの参加者とこそこそ話をしない。
- × 相手を選び好みしない。
- × 携帯メールをしない。



コラム

電話の扱いについて

話し合いの途中で参加者に電話がかかってきたりすることがあります。

そこで話し合いの中心になっている人が退席してしまえば、話が進展せず、その人が戻ってきたときには熱気が冷めてしまって、話し合いが不十分になりがちです。

話し合いを始める前に、しっかりと手配し、非常時以外はとりつがない方向で対応します。携帯電話については電源を切ってもらいましょう。

Step3	まとめ	そして	次のステップへ
-------	-----	-----	---------

意見を整理・分類し、検討していく 合意を形成していく

出された意見をいくつかの項目に整理し、項目ごとに話し合いをしていきます。

意見の相違点、納得や同意が得られそうな意見、問題点を含む意見など、比較検討していきます。その過程を経て、参加者が合意を形成する方向でまとめていきます。

話し合いの経過をたどり、結論を参加者に理解し、確認してもらう

合意できた点、できなかった点をふりかえりながら、整理していきます。そして、話し合いの経過をふりかえって、出された問題点を明らかにし、結論に貢献した意見や少数意見にふれながら、達した結論を発表し、理解を得ます。

次のステップへ

達成された結論を話し合いの目的、内容に照らし合わせて評価します。その上で実行できるものは実行することを約束し、未達成の部分は次回にまわすことを確認します。加えて、次回までに準備しておいてほしいことがあったら、それについても確認します。

若者や子どもの話し合いでは、ねぎらいや励ましが大きな意味を持ちます。参加態度や話し合ったことへの有意義さが認められることで、次回への意欲が増してきます。その役割は助言・指導者が行うこともあれば、進行役が行うこともあります。主催者は観察して、触れられていないようなら閉会のあいさつに盛り込む必要があります。また、協力者に進行などをお願いしたときは、参加者全員の前で、そちらに対してもお礼を述べることを忘れてはいけません。

第4章 「話し合い」を終えて

当日

会場の現状復帰

会場の片付けの仕方は会場入りした時、管理担当者に確認した通り行います。参加者とともに片付けるようにしますが、遠方からの参加者には配慮しましょう。



事務手続き

物品などの返却時の書類、会場を出るときの報告書などの事務手続きが必要になることがあります。会場入りした時にきちんと確認しておくといいでしょう。

会場をあとにするときに、会場の管理担当者ばかりでなく、必要に応じて、管理責任者にあいさつにいきましょう。あいさつは基本です。

助言・指導者への対応

助言・指導者をお呼びした時は、失礼のないように対応します。人脈を構築していくためにも、当日の感想などを聞きながら、お話することは大切です。

当然のことですが、助言・指導者の後の予定に差し支えないように注意しましょう。

実行に向けて

話し合いはそれぞれ目的(Why)、内容(What)があって行われるものです。話し合いの後には、「実行」が伴われます。「実行」と一口に言っても、具体的な行動の場合もあれば、心がけのような目に見えない場合もあります。

「実行」に移すために、主催者は話し合いを終えてからの行動を迅速に行う必要があります。

手順については話し合いの目的によって工夫することが大切です。概ね、次のようなステップが必要になります。

当日の記録を整理し、読み直します。～会議録として作成します。

主催者として、話し合いの目的(Why)、内容(What)について達成度などを評価します。

話し合いの様子についてふりかえります。(話し合いの進め方(How)、進行の様子、参加者の発言の様子など)

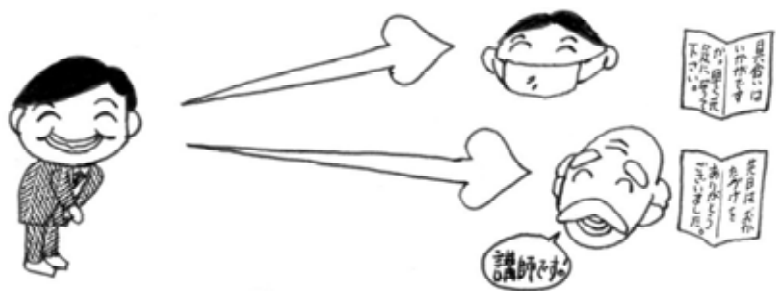
話し合いの評価、ふりかえりを含めて、報告書を作成し、参加者が自由に閲覧できるようにしたり、参加者に向けて配布したりします。青少年の話し合いのスキルアップ、意欲向上、共通理解を深めるためには、通常の会議録よりもていねいなものとして、報告書を作成した方がよいとでしょう。

主催者はまだ終わらない

主催者は Who、When、Where、How much についても評価しなくてははいけません。この活動が次回へとつながるのです。

当日欠席した人に対しても、ていねいに対応します。当日の報告書を送付するようにして、次回への参加を促す声かけを行い参加できなくて残念だったという共感をもちながら、こちらの思いを伝えるようにします。

忘れてはいけないことは、助言・指導者への礼状です。できるだけ早く作成し送るようにします。タイミングを失っては、失礼になります。



第5章 話し合いを活発にするための工夫

子ども・若者が参加者である話し合いにおいては、普段は違う場所で生活している者同士が集まることが多く、学校などを場としての話し合いと違い、強い緊張感を持って参加してくる場合が多いと思われます。それが、意見がなかなかでなかつたり、誰かが発言してくれることを待っていたりするような話し合いになってしまう要因のひとつとして考えられます。

青少年総合研修センターでは、様々な工夫をすることによって、青少年同士の話し合いや研修を活性化するようにしています。

参加者がより主体的になるための工夫

「ワークショップ」形式の導入

「ワークショップ」とはもともとの意味は「工房」「作業場」など共同で何かを創り出す場所を意味する言葉です。1960年代から欧米を中心に、現代劇や美術などのアート、環境教育、自然体験学習、まちづくり、人間関係や心理学、国際会議などの様々な分野に広がってきました。

使われる分野が多岐にわたっていて、様々なニュアンスで使われているので、言葉の定義は難しいと言えます。ここでは中野民夫さん(ワークショップ企画プロデューサー)が「ワークショップ」(岩波新書 2001年)において書かれていた「講義など一方的な知識伝達のスタイルではなく、参加者が自ら参加・体験して共同で何かを学びあったり創り出したりする学びと創造のスタイル」を定義とします。

ワークショップにおいて大切にしている三大要素

参加者が主体の場

ワークショップは誰かが「教えてくれる」「考え出してくれる」といった場ではなく、ファシリテーター(ワークショップにおける進行役)の促しにより、参加者自身が主体となって、自らの体験や共同作業の中で学んだり、創り出したりする場です。

参加者には、受動的な姿勢よりも、能動的・積極的な姿勢が求められます。

自らいろいろやってみる「体験学習の場」

ワークショップは言葉を使い、頭で考えるばかりでなく、五感を使い、体を動かして、心と体の両面に刺激を与えながら「体験」していく場です。

しかし、ただ体験すればいいというわけではなく、「体験学習」の考え方により

(1)体験する(2)ふりかえる(3)分析し概念化する(4)仮説化するというサイクルを大切にすることで、次の活動へつなげていく必要があります。

参加者同士の双方向的な相互作用の場

これはお互いが学び合うということです。誰かから一方的に学ぶのではなく、お互いに体験したり、合意を得るために話し合いをしたり、感じたことを発表する中で、自分とは違う多くの他者から学んでいきます。

「ワークショップ」となるための条件

場作り

ワークショップにおいては、お互いの顔が見える関係でリラックスした環境で行われることが大切です。最初から最後まで、同じ場である必要はなく、プログラムの途中で、小グループ活動を取り入れるなどの工夫も必要です。

ファシリテーターの存在

ワークショップにおいては、進行役を司会とは言わず、ファシリテーターという言葉が使われることが多いようです。ファシリテート(促進する)する人ということから促進者と訳されることが多いようです。自らがリードするのではなく、参加者を促し、支援し、整理する役目を担います。通常の司会との違いを具体的な場面で説明すると、司会者はまとめ方や方向性を主導していきますが、ファシリテーターはまとめ方や方向性を参加者に考えてもらうように促していきます。

練られたプログラム

限られた時間内でサイクル((1)体験する、(2)ふりかえる、(3)分析し概念化する、(4)仮説化するというサイクル)にするためには、計画性の高い、よく練られたプログラムを作成する必要があります。

ワークショップを話し合いに取り入れる意義

主体性が育まれる

ワークショップでは受動的な姿勢よりも、より能動的、積極的な姿勢での参加によって、進められていきます。その過程において、自分の言動によって、場が動いていくことを体験することは主体性を大きく伸ばす一助になると考えられます。

喜びを実感できる

自らが夢中になって体験に取り組み、他者と力いっぱい協力し、必死になって議論していく活動の中で、「自らを知る、発見する」、「他者との関わりの豊かさを知る」、「自然を愛しむ」、「知的好奇心を刺激される」などが自然と心の内側で起こってきます。

これは、人間としての根源的な喜びに通ずるものと思います。青少年、子どもたちが実感を伴った喜びを経験することは、有意義なものと考えます。

ワークショップですぐに使える手法

ワークショップには、その使用される分野ごとの目的にそって、様々な手法が開発されており、まとめ方なども数多くの種類があります。ここでは「話し合い」にすぐに使える手法を4つ紹介します。

ブレインストーミング

頭の中(ブレイン)で問題に突撃(ストーム)し、頭の中(ブレイン)に嵐(ストーム)のように思考がかけめぐることを意味します。自由奔放にいろいろな考えを出し合う討論です。

1. 概要

ブレインストーミングは 1938 年ごろアメリカの広告会社で副社長をしていたアレックス・F・オズボーンによって開発されたものです。

何人かが特定のテーマについて既成概念にとらわれず、自由奔放にアイデアを出し合う「集団的発想法」です。

2. 効果

- ・特定のテーマから何らかの解決策が見つかります。
- ・参加者の創造性が開発されます。(* 子ども・若者の育成には大切な部分です。)
- ・チームワークが強化されていきます。

3. 実施手順

通常6～7名の小グループで実施します。

- (1) 課題の設定、確認
- (2) 役割の決定(リーダーと記録係を決める)
- (3) 発散思考・・・リーダーの指示で自由奔放にアイデアや意見を出し合う。
- (4) 収束思考・・・記録をもとに分類、補足する。
* (3)と(4)は繰り返す
- (5) 評価・・・実現の可能性や重要性、効果性などの観点からアイデアを評価する。
- (6) 具体化・・・評価後のアイデアの具体策を考える。

* ルール

- ・自由奔放・・・奔放な発想を歓迎し、突飛な意見も OK。
- ・批判厳禁・・・どんな意見にも批判は絶対だめ。
- ・量を重視・・・質より量。アイデアの数で勝負。
- ・便乗発展・・・出てきたアイデアを結合し、改善し、更に発展。

ルールの確認は初心者や未経験者が多い時に行いますが、子ども・若者たちが参加者としているときは、確認する意味からも毎回した方がよいでしょう。

4. 発言が偏ったり、発言者が少なかったりした場合の工夫

順番方式

各メンバーにメモ用紙を配り、発言する前に短時間で思いついたことをメモ書きしてもらい、それを順番に発表していく方法。

カード式

本来は紙切れ方式といますが、意見を口頭でする代わりに、1枚のカードに、一つのアイデア、意見を書いていく方法。

バズセッション

蜂が飛びまわる音(バズ)のように、ブンブンガヤガヤと会議(セッション)をし、討論することです。

1. 概要

ブレインストーミングの変形的一种で、参加者が多いときに、全体を5～6名の小さなグループに分けて、グループごとにブレインストーミングを実施し、その結果を全体会議に持ち寄る方法です。

2. 効果

- ・かなりな大人数でも自由に活発な討議ができます。
- ・グループの中では、密度の高い討議ができます。
- ・グループの討議と全体会議を効果的に組み合わせることによって、全体としての整合性や統一を図ることができます。

3. 実施手順

6名程度が標準ですが、人数の都合によって調節します。グループ討議の時間についても、6分がひとつの標準としてありますが、20分、30分必要な場合も多いです。

- (1) バズセッションのあらまし説明
- (2) グループに分ける
- (3) 役割の決定(リーダーと記録係を決める)
- (4) バズ討議開始・・・テーマ確認のあと、討議を始める
- (5) グループ討議の結論を全体会議に報告



KJ法

カードを使うので、参加者全員が気負うことなく参加でき、まとめも視覚的で分かりやすい方法です。

1. 概要

文化人類学者川喜田二郎氏(東京工業大学名誉教授)が考案した創造性開発またはアイデア生産のための技法で、川喜田氏の頭文字をとって「KJ法」と名づけられました。

ブレインストーミングなどで出されたアイデアや意見、または各種の調査現場から収集された雑多な情報を1枚ずつ、小さなカードに書き込みます。

次にそれらのカードの中から、近い感じがするもの同士を2～5枚ずつ集めて、グループ化し、それらを小グループから、中グループ、大グループへと組み立てて図解していきます。

こうした作業のなかから、テーマ解決に役立つヒントやひらめきを生み出していこうというものです。

その後、川喜田氏自身及び周囲の研究者たちの協力によって、様々な発展型を生み出し、様々な団体に応用型も生み出されています。

2. 効果

- ・問題の正体をはっきりしない時に明確にすることができます。
- ・問題に直接関係することばかりでなく、周辺情報を幅広く収集できます。
- ・カードを使用することによって、バラバラであった情報や問題が形成され、構造化されていきます。そして、その解決策を思考することができます。
- ・グループで取り組むことによって、多くの人の知恵を結集することができ、グループワークトレーニングとしての効果も期待できます。

3. 実施手順

手順としては、大きなステップとして、5段階になります。

(1) カードづくり

情報を収集することを目的とし、ひとつの情報を1枚のカードに書き込んでいきます。

(カードの代わりに、付せんを使うこともあります。)

(2) グループ構成 - カードをグループ化する作業

ア. カード広げ

机の上(模造紙)の上に表示、各カードに書かれた内容を1枚1枚ていねいに読み取っていきます。

イ. カード集め

(ア) 近い感じがするカードをまとめます。

(イ) 1グループあたり、2～5枚程度

(ウ) まったく入らないと思われるカードは、無理やりグループ化せず、そのままにしておきます。

ウ. 表札作り

(ア) カードのグループに表札をつけます。

(イ) 表札は、新しいカードに赤字や青字で書きます。(色を変えてもいいです。)

(ウ) クリップや輪ゴムで束ねていきます。

(エ) 小グループを作り、小グループ同士で中グループを、中グループ同士を大グループへとまとめていきます。

(3) 空間配置 - 各グループやカードを内容に従って配置していく作業

ア. 内容が近いグループを近くに寄せます。

イ. 「目的と手段」「原因と結果」「時間的または空間的な順序」などを考えながら進めます。

ウ. 徐々に束ねられていたカードを広げて配置していきます。

(4) 図解

輪でくくったり、棒線などでグループ同士の関係を表示し、全体の構成を目でみてわかるようにします。

関係の種類などを線種によって変えていくとよいでしょう。

(5) 文章化

図解によってまとまったアイデアを文章化します。

方法 - 図解をもとにして、論文や記事などに文章化します。

方法 - 文章化を簡略し、口頭で発表することができます。

方法 - 図解を土台にして、再度ブレインストーミングを実施し発想を発展させていくこともできます。

ファシリテーショングラフィック（FG）

1. 概要

ファシリテーター（話し合いの進行役）が会議等で参加者の意見を引き出しつつ、視覚的な効果を加えて整理していくアメリカで生まれた手法です。

言葉を通じてのコミュニケーションの中でも、意識的・無意識的に視覚的なイメージを伴って物事を認識することがあります。

会議などは1回で終わらないこともあるので、視覚的に物事を捉えて記憶に残し、次の会議に利用することができます。

2. 効果

(1) 話し合いの流れをわかりやすくし、参加者の共通のメモとなります。

日本人は会議下手といわれ、会議が堂々巡りをすることがあります。また、各個人がメモを取ると、全員が同じメモを取るわけではないので同じ認識を得られないことがあります。FGにより共通のメモをとり、視覚的にまとめることで、共通の認識を得ることができます。

(2) 話し合いの成果について共有できます。

話し合いが複数回に渡っても、記録に残しておくことで次の会議がスムーズに続けることができます。

(3) 自分の意見が全体に伝わったことがわかります。

発言者が自分の主張が皆に伝わっていないのではないかという不安を、視覚的にまとめ、全員の前に表すことにより、同じことを何度も言ったりせずに済み、話が生産的になるので時間の節約になります。

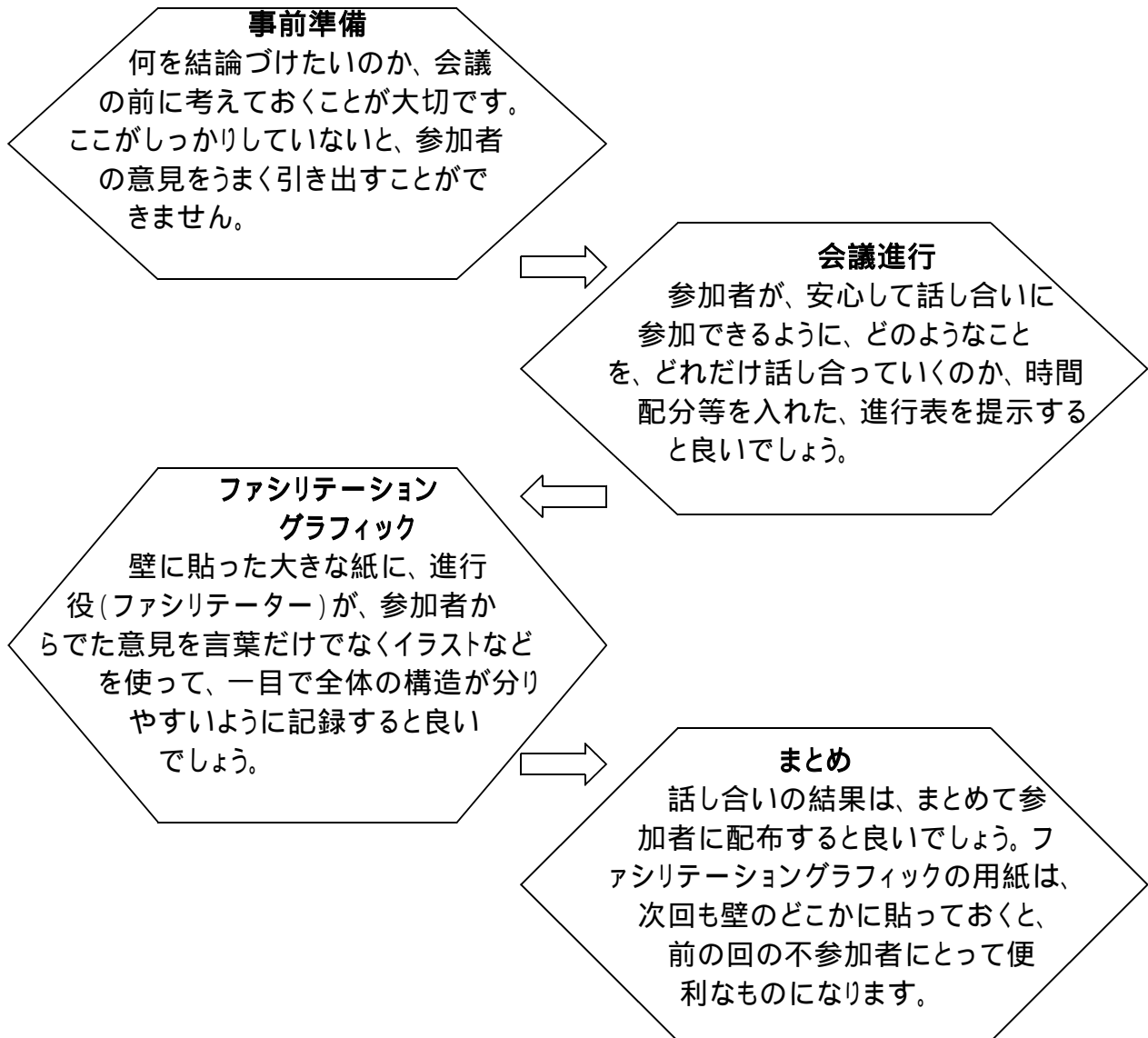
(4) 話し合い・発想を刺激します。

文字の羅列だけでなく視覚的な表現（メモ・図・矢印・イラストなど）でより深い理解を得ることができ、連想するものの幅が膨らみ意見を引き出すことができます。

(5) 感情的な論議を避ける事ができます。

話し合いの中で、意見と意見の衝突が個人と個人の衝突にすり替わることがありますが、客観的な意見として、全員の前に意見と意見の衝突として関係性を示すことにより、感情的にならず生産性のある議論にすることができます。

3. ファシリテーショングラフィックを取り入れた会議運営



4. ファシリテーショングラフィックのポイント

- ・青や紫、茶色などの濃い色で文字を書き、赤はポイントとなる箇所や、図・マークなどに使用するとわかりやすくなる。
- ・オレンジ色は主に線を引く際に使用、黄色は字を浮き上がらせるなど塗りつぶして使用する(文字には不適)。
- ・文字を書く際は文字の大きさをそろえる。
- ・太字、細字、影付、中抜きなどを組み合わせてメリハリをつける。
- ・強調するポイントを明確に表す。
- ・発言者の言葉やニュアンスを言い換えない。
- ・アイコンを効果的に使用する(アイコンとは誰もが一目でわかるようなイラストのこと)。
- ・文字を羅列するのではなく、配置を工夫したり、矢印でつなげる工夫をする。



参加者の気持ちをほぐす工夫 音楽やコーヒーなどのサービス

話し合いへの参加者として来場した時に、シーンと静まり返った部屋(会議室)に入るというのはどんな気持ちがするのでしょうか？入りづらかったり、先に入室している人からの視線が気になったりしないでしょうか？

そこで、音楽が流れていたり、コーヒーやお茶、場合によっては、お菓子などが自由に飲食できるようになっていたりしたら、気持ちに余裕が出て、リラックスでき、話し合いが始まるまでの時間を、ゆったりと過ごせることでしょう。それがきっかけで、親睦が図れるかもしれません。

音楽やお茶などの効用は、話し合いの前ばかりではありません。話し合いの途中においても、大きな効果を発揮します。

時間がかかる会議など途中でコーヒーやお茶などのサービスがあると気分がリフレッシュされ、再開後の話し合いが活発になります。

議論が紛糾してしまったり、感情的な対決になってきそうな時には、休憩を入れ、音楽やコーヒーなどのサービスによって、気分転換を促し、冷静にしてくれる効果があります。

しかし、次のような時は逆効果をもたらすので注意しましょう。

- × 話し合いが盛り上がっている時にコーヒーなどのサービスが出ると参加者の気が散り、熱が冷めてしまいます。



アイスブレイク

文字通り、「硬い氷のかたまりを壊す」ということで、体験学習やグループワークトレーニングなどを始めるにあたって、そこに参加している人全員の固い雰囲気をはぐし、自由に生産的な気持ちに仕向けていくことです。

具体的な活動としては自己紹介の工夫、ソングゲーム、レクゲームの利用など多くのものがあります。多くの書籍が出版されていますし、インターネットでも調べることができます。

しかし、何でもやればよいというわけではなく、いきなり大きな動きのあることや大声を出すこと、身体接触などは避けた方がよいでしょう。アイスブレイクにかける時間にもよりますが、組み立てをよく考えるべきです。

話し合いの1回目はもちろん、複数回に渡る話し合いでも初参加の方がいるときは短時間でも行うと良いでしょう。

活発な話し合いにするための土台作りの工夫

「体験学習」やグループワークトレーニングのすすめ

話し合いとは言語を道具にした「他人との交流」と言えます。話し合いにおいては人間関係が良く、コミュニケーションがうまくいっている方がより良いものになることが期待できます。言い換えると、「良好な人間関係」「上手なコミュニケーション」は良い話し合いの土台と言えます。

そこで、プログラムを組み立てるうえで、時間的に許されるならば、グループでの共同作業を取り入れた体験学習を行い、良好な人間関係作りやコミュニケーションのとり方などを学んだ方がよいと思います。アイスブレイクとして行うことも可能ですから、積極的に工夫をしてはいかがでしょうか。

具体的な体験学習として、次のようなプログラムがあります。

グループワーク（「体験学習の手引き」 H10.3 神奈川県立青年の家発行より）

- ・イニシアチブゲーム 与えられた課題をグループで解決する達成型ゲームです。活動的で身体接触を伴うものが多くあります。
- ・コミュニケーションゲーム 情報や意思の伝達を通して、コミュニケーションの難しさや大切さを学ぶゲームです。



プロジェクトアドベンチャー

アメリカで開発され、欧米で実施されてきた体験学習の手法のひとつです。

「新しい自分を発見する」「自分をより好きになる」「みんなと交わることの楽しさを学ぶ」ことをいくつかの活動(アクティビティーと言われます)を体験する中で学んでいきます。

具体的なプログラムについては、インターネットで調べることができますし、関連書籍も多くありますので、参考にしてください。

参考文献

- ・ウィリアム・J・クレイドラー,リサ・ファーロン(著)『プロジェクトアドベンチャーの実践 対立がちからに - グループづくりに生かせる体験学習のすすめ』C.S.L.学習評価研究所 (2001年)
- ・諸澄敏之(著)『よく効くふれあいゲーム119 ~ 手軽で楽しい体験教育 ~』株式会社杏林書院 (2001年)
- ・高久啓吾(著)『楽しみながら信頼関係を築くゲーム集』

参考

- ・(株)プロジェクト・アドベンチャー・ジャパン

<http://WWW.Pajapan.com/>

プロジェクトワイルド

アメリカで幼稚園から高校までの生徒を指導する教育者向けに開発された環境教育プログラムです。本来の目的は野生動物と自然資源に対して責任ある行動や建設的な活動を身につけるものです。

しかし、このプログラムの活動によっては、自分のもつ情報を伝えたり、合意形成を促したり、グループの中での役割も気づかせていくことも可能です。

実施する場合は(財)公園緑地管理財団が認めた講習会に参加し、「エデュケーター」となることが求められます。その際にテキストとなる「プロジェクトワイルド活動の手引き(本編)」「プロジェクトワイルド活動の手引き(水辺編)」を購入することになります。

プロジェクト・ワイルド全般についての情報は下記のホームページをご覧ください。

<http://ProjectWild.prfj.or.jp/>

そのほか、「新グループワークトレーニング (財)レクリエーション協会監修」や「Creative Human Relations (株)プレスタイム」などを参考に、話し合いや研修において、実施しています。

第6章 こんな時にはどうしたらいいの？

いざ話し合いを進めていくと、様々な問題に直面することがあります。
「話がテーマからそれていってしまった」
「どうも話し合いが盛り上がらない」
「特定の人だけが意見を言ってしまう」等々。
こんな時の進行役は、頭が痛くなります。



この章では、話し合いの中で起こる様々な問題について、その原因と、進行役としてどう対応していくかをまとめてみました。

話がテーマからそれる

テーマからそれた話題を参加者が持ち出し、悩まされることがあります。
これは、話し合いのテーマや目的が明確にされていないときに起こりがちで、参加者がテーマや目的に関心を示さず、無意識のうちに他のものに逃れようとする場合にも起こります。

なぜテーマからそれた話題になるのか

参加者がテーマに興味がない

話し合いに身が入らないと、別の興味ある話題を出したくなります。
そして、他の話題が出されると、全員がその話題にとびついてしまいます。

テーマが不徹底

話し合いの導入の段階で、はっきりと、十分にテーマの紹介や説明がされなかった時は話が散漫になり、別の話題が出やすくなります。

話し合いの導入は、雰囲気作りのほかに、参加者の興味や関心などの心理的な方向を揃える働きがあり、これが不十分だと参加者の関心は別々な方向へ向かいやすいものです。

参加者の心身が疲れている

長時間の話し合いで疲れてしまうと、話題に集中しなくなります。
研修や活動の合間に話し合いを計画すると、直前のプログラムによっては疲れてしまっていることも考えられます。

そのような時はもう話し合いどころではありません。テーマについて積極的に話し合うのを避けるようにさえなります。

参加者に、討論好きやこだわり好きな人がいる

これらの人は、自分に関心のあるテーマを持ち出し、自己中心的に議論をしないと気がすまないのです。

テーマが、参加者全員、または一部の参加者に不利な内容

自分に不利な話の内容は、避けたいのが人情です。

注意の集中が持続できない人が参加している

注意力が散漫な人は、進行役や他の参加者の発言が悪い刺激になり、思いつきで新しい話題を話し始めてしまいます。

進行役の望ましい対応

話し合いを本来のテーマにもどす

テーマからそれた話題が、その話し合いの目的に関係がない場合は、一定の時期に、話し合いの内容を元にもどさなければなりません。

黒板に話し合いのテーマや、参加者のテーマに対する意見の要点を書いておく役立ちます。

「さん、あなたのお話は、今日の内容とどのように結びつくのでしょうか」「黒板に書かれたどの要点に今の話題は入るのでしょうか」

これらの質問は、それたテーマで話している人に向けられる場合もありますが、他の参加者に向けたほうが効果的な場合もあります。

限られた時間だけ、それたテーマで話し合いを許す

それた話題で続けることが、本来の目的達成に役立つかを考えます。

テーマをそれた話題が本来の目的に少しでも関係があるなら、それを話し合うことに時間をさいた方が、参加者も納得するでしょう。

また、テーマにそれた発言や話し合いを中断して、その参加者を気まずくさせたり、全体の雰囲気悪くさせたりするより、ある程度の時間だけその話題を続けたほうが良い場合もあります。

次のように判断される話題の場合は、話し合いを中断せず、しばらく続けて話し合ってみましょう。

- ・それているが、話し合いのテーマに少しは関係がある話題
- ・一人、あるいは数人の参加者が強い興味を持っている話題
- ・テーマを話し合う前提として、触れた方が進めやすい話題

話し合いが活発にならない

話し合いが始まって時間が経過しても、大多数の参加者が活発に加わってこないことがあります。進行役は、話し合いが活発にならない原因を明確につかみ、適切な対応をしていく必要があります。

活発にならない理由はその原因「参加者にある」「話し合いのテーマにある」など、問題点により対応策が異なります。

なぜ、話し合いが活発にならないのか

参加者が初対面の場合

一般的に、初対面の参加者同士の話し合いは参画度が低く、初対面の人や、話し合いに慣れていない人が多い場合は、他の誰かが発言するのを待っていることが多いものです。

参加者が話すことを恐れている場合

参加者の中に知識や経験が豊富な人がいたり、その道のエキスパートなどが加わっていたりした場合に、話し合いは活発にならないようです。

参加者の利害が極端に対立している場合にも、活発な話し合いになりにくいものです。

参加者がテーマを話し合うのに適していない場合

参加者がテーマに対して必要な経験や知識を持っていないと、話し合いに加わることができません。たとえ、経験や知識を持っていたとしても、参加者が自分の無能をさらしてしまうような恐れを抱いている時も、同様の結果になります。

参加者がテーマに関心を持っていない場合

参加者がテーマに無関心では、意見を発表できるはずがありません。

テーマに切実な問題意識を感じていなかったり、参加者の経験から離れたテーマで、それを話し合う必要を認めないなどがあつたりする場合があります。

参加者が困惑している場合

話し合いのテーマが明確でなかったり、進行役の発言や質問が明確でなかったりした場合には、参加者は困惑し、発言できません。

参加者は、話すべきことを正確に理解できずに、他の参加者の発言を待つようになります。

進行役の運営が適切でない場合

進行役が、出された意見を押しさえついたり、逆に出された意見を適切に整理せず無意味に何でも取り上げたりすると、参加者は何を言っても無駄と感じて、発言しなくなります。

進行役の望ましい対応

質問を言い直す

参加者が質問などを理解していない、困っていると感じた場合は、整理して解りやすく説明し直す必要があります。

また、質問を別の角度から見直してみたり、黒板に整理して書いてみるのも効果的です。

テーマについて情報を集めるだけの質問にする

いくつかの簡単な質問の積み重ねが、複雑なテーマに参画していく手掛りになります。

参加者がテーマに注意を払わなかったり、他の参加者の発言を待っていたりする場合、初対面の参加者同士の場合などは「このことについて、どのような考えを持っていますか」「この前の話し合いでは、どうなっていましたか」などの単に情報を集める質問から、数人の発言を得ることで、参加者全員を話し合う雰囲気にし、テーマに引き入れることができます。

事例について話し合う

注意力が散漫、知識や経験を欠いている、テーマをつかんでいない、テーマに関心がないなどの場合に、「先日、こんな事がありましたね。あれは...でしたね」などの具体的な事例を提案します。具体的な事例は、参加者の関心を高めたり、注意力を喚起したりすることができます。また、参加者は明確な考えで話し合いに臨むことができ、具体的な経験について考え、発表するようになります。

個人的な体験について話し合う

エキスパートや偉い人が話してくれるのを参加者が待っている場合、参加者全員がテーマについて経験を欠いている場合には「同じ様な事についての経験を話してください」と、個人的な体験の発表を求めます。

個人的な体験の話は、事例と同様に参加者の注意を引きます。個人的な体験は、発言者がエキスパートですから、自信をもって発言できるようにリードしていきます。

話題を提供する

参加者の注意力が低かったり、初対面の参加者同士で不安定な状況にあったりする場合などは、進行役がユーモアのある話をして、自由に話しやすい雰囲気を作り出します。

ただし、内容が論理的に筋が通らなかったり、事実と反したり、参加者の批判の種になるような話では困ります。

極端な見解を示す

極端な見解に刺激されて、反対の意見が出る場合もあります。

ただし、予想以上の反発や、まったく筋違いの話し合いになったり、参加者の参画度がさらに低下したりしてしまうことも考えられ、注意が必要です。

発言をしない参加者

話し合いへの参画の程度は、個人差があります。また、話し合いの内容によっても参画の程度が異なります。進行役のリードの仕方で、一般的な参画の程度を高めることができます。

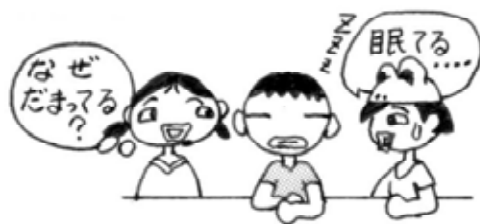
しかし、時として、ある個人だけが話し合いに参画してこないために、話し合いに引き入れる特別の努力を、進行役がしなければならない場合もあります。

発言をしない参加者は、話し合いに参画することで得られる利益を失い、他の参加者も彼が持っているかもしれない意見や経験などの価値を得られないこととなります。

なぜ、発言しないのか

口数が少ない人

- ・話し出す前に注意深く考える、考え深い人
- ・考えるのが遅くて、話し合いについていけない人
- ・人に話させて、最後に一言を言う傾向の人 経験豊かな人に多い



臆病か、自信を失っている人

- ・話し合いの内容について、知識や経験を持っていないと思っている人
- ・上手に発表できないと思っている人
- ・経験豊富な人や年長者などが同席で、遠慮したり、萎縮したりしている人

話し合いのテーマに興味がない人

- ・個人的な課題や興味などの、忘れられない問題を他に持っている人
- ・集中できず、散漫な状態にある人
- ・テーマが自分と無関係だと思い、話し合いで学ぶことがないと感じている人

意識的に(無意識のうちに)話し合いに反抗している人

- ・自分の意志に反して参加している人
- ・話し合いの目的に懐疑的になっている人
- ・進行役や他の参加者の人柄や言動に、敵意を感じている人

進行役の望ましい対応

話し合いが始まって、直後に

その人の経験や言いやすいことを設定し、話し出すきっかけを作ります。本人の意見を聞くよりも、第三者のこのの方が話しやすいようです。

「あなたの友達は、このことを、どう思っているのですか」など

進行役が、その人の長所、努力などをほめる

ほめることで、その場に馴染み話しやすくなります。

しかし、あまり形式的、その場合わけのほめ方は、逆効果にもなります。

参加者が十分に考える時間を持つ

一部の意見だけで進行せず、しかも発言を強要したりせず、話し出してくれるのを待ちます。一人ひとりが、もっと話してくれることを期待して、全員に視線を配りながら待ちます。

考えの遅い人、関心がなかった人も、他の発言に刺激され、関連した話題を話し出す場合があります。

「なぜ」「どのように」などの質問をつけ加えて参加者に投げかける

このような質問は、考えることを促進します。また、ある参加者が発言した意見が、他の参加者への刺激になります。沈黙している参加者への指名質問は、その人の考えを促します。

ただし、十分な配慮と、温かい心づかいで指名しないと、その人を立ち往生させることになり、ますます沈黙が深くなりがちです。

その人の表情や体を乗り出すなどの積極的な状態が見られた時に、指名質問をします。

もっと具体的に、つっこんで話してもらおう

沈黙している人が持っているであろう経験について、参加者全員で話し合い、沈黙している人を話し合いに引きこみます。

例を求めます

具体的な例を発表してくれるように、持ちかけます。

自分の体験したまを、考えたまを話すように頼みます。

話し合いを刺激するために、反対の意見や、別の行動を提案します

反対意見や別行動を提案すると、黙っていられない人たちの話し合いが活発化します。そこで、沈黙している人に考えや感想を求めます。

進行役でなく、参加者が同様の提案をするのも効果があります。

次回の話し合いに入る前に、その参加者と話し合う

・他に忘れられない問題を持っている人には、話を聞き、相談相手になり、負担が軽くなるように配慮します。

・話し合いのテーマが自分とは無関係だと思っている人には、「あなたの経験や立場から意見を出してもらえると、私たちがいっそう広い視野で、このテーマを考えるのに、とても役立ちます」など

・テーマに懐疑を持っていたり、話し合いで気まずい思いをしている人には、「あなたの考え方を聞けないのは、とても残念に思います」など

特定の参加者だけが発言する

参加者の全員が、いつも均等に話してくれるとは限りません。多弁な人が、必ず現われるものです。一人の人があまり多く話しすぎると、他の参加者が話し合いに参画するのを拒むこととなります。参加者全員の協力・協調を必要とする話し合いが不成功に終わることさえあります。また、数人の参加者だけが発言している話し合いは、少数グループが結論を左右し、他の参加者に不満感を与えたり、決められたことが実践に結びつかないなどの弊害をもたらすこともあります。



なぜ、特定の参加者だけが発言するのか

話し合いを支配し、征服しようとしている

話し合いを自己宣伝の場と勘違いしている。経験が長かったり支配的な地位にあり、人を見下す習慣がある。強い競争心から、誰とでも議論して負かそうとするなどが考えられます。

他の参加者より早く考え、テーマについて多くの知識を持っている

話し合いの答えや考え方を常に用意していて、のろのろした他人の発言を待ってられないタイプの人と考えられます。

他の参加者への配慮もせず、話し合いのペースを早めたがります。

このような人を、他の参加者は経験豊かな人、権威者と思っていることもあります。

テーマを把握できない、集中できない

まとまりなく話す人、テーマを離れ必要以上に細かい点を持ち出す人、個人的な体験を長々と筋道立てずに話す人などが考えられます。

時には、話したすと我を忘れて、話を終われない人もいます。

隣近所の参加者とひそひそ話をする

全体に発表する前に話題を隣人で確認してみたい人、胸に不満や異なる意見を持っていて発言まで待てない人、単に集中できていない人などが考えられます。

進行役などの望ましい対応

座席の配置を工夫してみる

多弁な人たちと、他の参加者に溝ができない工夫が必要です。

自由着席で、話し合いの回数を重ねると、多弁な人たちが固まってしまうこともあります。

多弁な人たちが会場のあちこちにいたほうが話し合う雰囲気も高まりますし、事前にお願いで周囲の意見を引き出す役割を演じてもらうこともできます。

話し合いに入る前に、多弁な参加者と話し合う

「前回の話し合いでは、私とあなたが一番多く話しましたが、今回は他の人の意見を二人で聞いてみましょう」

「あなたが様々に考えてくれるのはうれしいが、今回の話し合いで他の人の意見を聞くにはどうしたら良いだろうか」などの提案をします。

話し合い時間の等しい配分を提案する

「今日の話し合いの時間は 60 分間です。10 人参加していますから一人 6 分ずつ発表しましょう」などの提案を話し合いの開始前にします。

話し合いの中心を多弁な参加者から他の参加者へ振り向ける

「今の意見も一つだと思いますが、他の皆さんはどう思われますか」など、他の参加者が発言する機会を積極的に作ります。

一部のひそひそ話を、全員に向けさせる

「いま二人で話していることはおもしろそうだから、全員に話していただけませんか」

「二人が話されていたことについて、　　さんのご意見をいただきたいのですが」などの提案で全員が話すようにします。

多弁な人の話を中断する

「その話題について、他の人の意見を聞いてみましょう」などの提案で、話す人を他の人に振り替えます。

役割を分担してもらう

発言をしない参加者から意見を引き出す係や、記録・タイムキーパーなどの特別な仕事を多弁な人に割り当てます。

こんな参加者は困る

参加者に、他の人と異なる、極端な言動の人が含まれる場合があります。

このような人のために、他の参加者が悩み、話し合いの運営がうまくいかず、最悪の場合は意味がないものになってしまう可能性すらあります。

画一的な対応は慎むべきですが、事前にこのような人について知っておくことも必要です。

好ましくない型のいろいろ

あなたまかせの人

話し合いの参加者でありながら、内容のすべてを一部の人たち(役員や中心人物など)に任せてしまう人です。

適当にやってくれるだろう、よろしく頼む、というタイプです。

何でも賛成の人

積極的に発言はせず、他の人がもっともらしい発言をすると、いかにも自分が前から考えていたかのように賛成する人です。

進行役は楽ですが、話し合いは参加者が異なる意見を出し合い、もみ合って発展していくものですから、頭から賛成ばかりでは困ります。

無関心な人

話し合いがどんな意味を持っているのか知らないし、知ろうともしない人。

付き合いや、義理で参加している人に多く、積極的に話し合いに参加しようとしません。

愚痴ばかり言う人、否定的な発言の多い人

陰でばかり言う人、常に「そんなことはできない」と発言する人です。

意見に理屈が通っていれば、話し合いで取り上げることができますが、多くの場合は感情的な行き違いの意見が多く、取り上げにくいものです。

感情の激しい人

常に声が大きく、時には攻撃的だったり、破壊的だったりする人です。

しかし、多くは熱心に役立つ意見を言おうとしている場合のものです。



細かいことにこだわり、屁理屈を言う人

部分だけを見て、全体を見ない人です。自分勝手な連想で長々と話し、話し合いの進行状況や全体の構図を見極めて進めようとしません。

お祭り好きな人

にぎやかなことにだけに興味を示し、張り切る人です。

ほじくるのが好きな人

全員が認め合っているようななんでも無いことを、ほじくり出し、こだわるのが好きな人です。

原則や規則を主張する人

いつも原則や規則などを持ち出し、それだけで断定する人です。

具体的な結論だけを主張する人

一般の方針などを話し合っても、具体的な結論だけを主張する人です。

扱いにくいテーマを持ち出す人

個人的な見解にだけ固執し、自分の感情のはけ口だけを求める人です。

突然に飛躍した意見を出したりします。

誤った結論に固執する人、自分の知らないことはないと思っている人

他人の発言に口をはさんだり、他人の言うことを聞かない人です。

結論や解決をとんでもないところに求めたり、誤りに気づいても自説を曲げようとせず、時にはこじつけをしたりします。

進行役などの望ましい対応

日常から友好的な相互信頼の関係を築いていれば、話し合いの席での問題点も率直に冗談を言いながら処理できます。

進行役が、その人と口論をしても解決しません。一般的には話し合いの参加者全員の問題とし、参加者の援助に頼ることが賢明です。

そこで、次のようなことに気をつけて対応すると良いでしょう。

- ・自分の意見を述べたり、その人に指示するような発言は控えて、参加者全員の判断に任せ、グループの力で処理するように仕向ける。
- ・極端な意見を別の機会に処理するなど、話し合いをテーマに引き戻す。
- ・言い出した本人に「あなただったら、どうしますか」と投げ返す。
- ・参加者相互に誘いあって出席するようにし、互いに意識を高め合う。
- ・話し合いの様子や内容を知らせ、だんだんと関心を深めてもらう。
- ・単なる賛成・反対には「なぜ」なのかを改めて発言してもらう。
- ・グチャや嫌がらせは、ほっておくと大きくなりすぎ、手が付けられなくなります。指導者などが努めてその人と話し合う機会を持つべきです。
- ・少なくとも、積極的で活発な人に対しては、話し合いをもり立てて行く方向に、その人の力を活用する。