

第3部 話し合いを活性化させるために

「地域プラットフォーム」は、地域の団体が、自らの地域の課題を自らで解決する話し合いの場です。より多くの人々や団体が参加のうえ、課題を抽出し解決策を検討することが重要になります。

多くの人々や団体が集まることにより、様々な意見が出されることとなります。逆に、様々な意見が出されないと、議論が活発化せず、話し合いの質が深まらないこととなります。

第3部では、話し合いの場を円滑にするファシリテーションとは何か？それを行うファシリテーターは何をするのか？などをご紹介します。

奈良県では、平成23年度と24年度に「地域プラットフォーム人材養成研修」を実施しました。この研修では、話し合いの場を活性化できるスキル(技術)を身につけてもらうことで、県内各地で「地域プラットフォーム」が立ち上がることを目的としました。

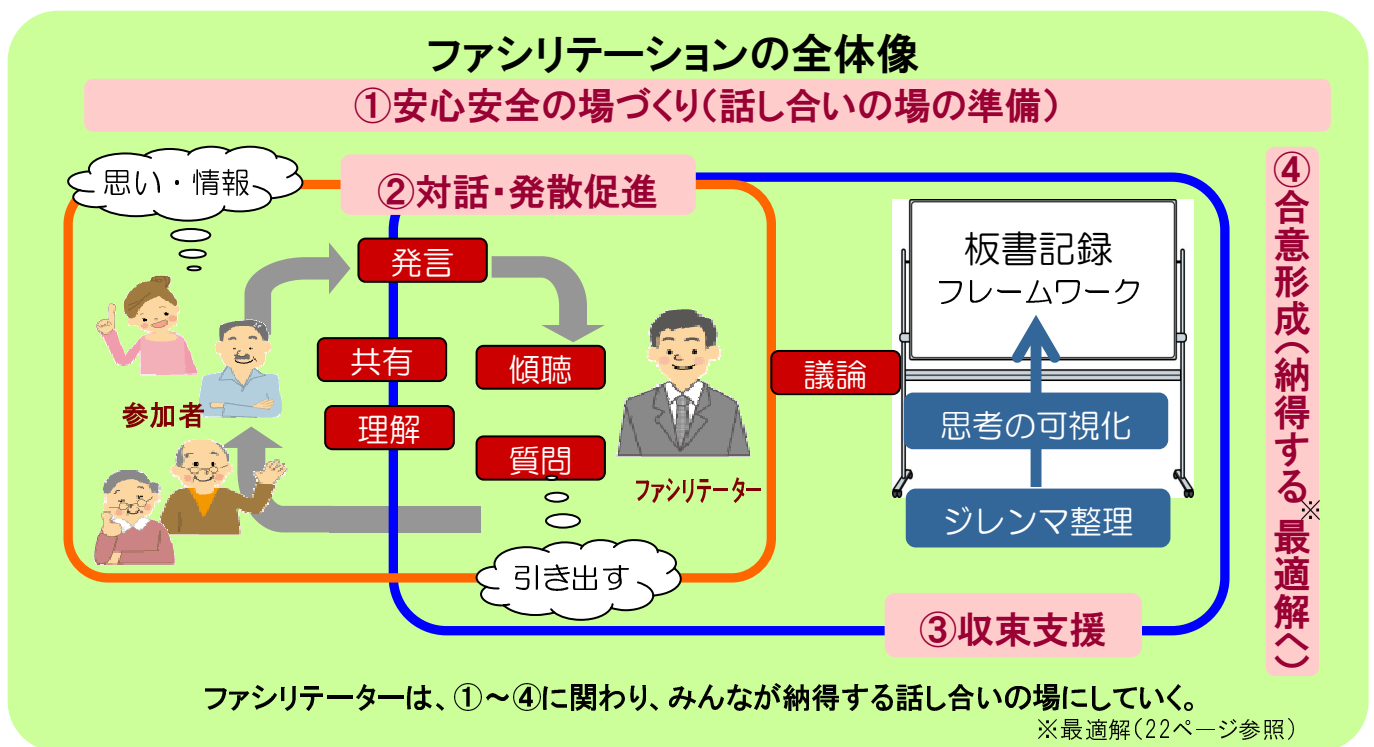
以下に、研修でのポイントをまとめましたので、話し合いの場を活性化させるために役立ててください。

1 ファシリテーションの全体像

ファシリテーション(facilitation)とは、「人と人が集まってなにかをしようとした時、そのプロセス、過程を促したり、容易にすること」です。そして、それを行う人を、「ファシリテーター(促進者)」と呼びます。

地域プラットフォームでは、多種多様な人々が集まって話し合いを行うことから、様々な発言が飛び交いスムーズな話し合いが行えない場合も想定されます。そのため、平等な場を保ち、個々の思いや情報を共有し、話の上手・下手など個人の能力差を補い、その場で何が起きているかを客観視し、解決(合意)に至るまでを援助・促進できる人材(ファシリテーター)が必要となります。

ファシリテーションを図で表すと次のようになります。



地域課題について話し合う「地域プラットフォーム」の場を活性化させ、解決に向けての合意形成まで導くには、参加者からできるだけ多くの意見を引き出すことが必要です(発散)。

参加者からより多くの意見を引き出すには、本気で話し合う必要があります。その結果、対立や葛藤、衝突が生まれることが想定されますが、個々の参加者が「思うこと」や「考えること」をすべて吐き出すことで、結果的に意見がまとまっていきます(収束)。

地域の話し合いでは、この(発散)と(収束)を繰り返すことにより、より多くの参加者が納得できる解決策(最適解)を導き出せることに繋がります。

ファシリテーターにとって、この(発散)と(収束)を支援することが重要です。

ファシリテーションの全体像について、具体的に説明します。

①安心安全の場づくり(話し合いの場の準備)

■話し合いの場において、「こんなことを言ったら否定されるのでは・・・」、「私の話なんて聞いてもらえないのでは・・・」といった心配をしていると、話し合いの活性化はとてできません。様々な意見を安心して自由に話せる安全な環境が重要となります。

■ファシリテーターは、次のような準備をする必要があります。

- 話し合いの目的は何かを主催者と決めておく必要があります。
- 議論が行き詰まった時の話し合いの方向を考えておく必要があります。
- トラブル(参加者をみて)があった場合の対処方法を考えておく必要があります。

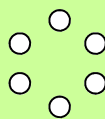
■ファシリテーターが、話し合いの場の提供として気を配ることは、次のとおりです。

- 会場は、人数に応じた適度な広さが必要です。広すぎると集中力が欠け、狭すぎると窮屈になり、話し合いが活性化しづらくなります。
- 机、椅子の配置について、参加者同士の距離感を適切にすることが必要です。

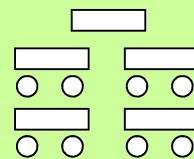
例)



島型



円型



スクール形式

- お茶、お菓子の準備…… 気持ちをほぐすために効果的です。
- グループの人数単位…… 話し合いでベストなのは6人ぐらいです。
- アイスブレイク…… 場をほぐし、参加者同士の壁をなくすための簡単なゲームです。
- グラウンドルールの設定…… 話し合いの前に、話し合いのルールを決めて会場に貼り出し、みんなで共有します。

グラウンドルール

- ・一人で長時間話さない
- ・積極的に参加する
- ・他の人の意見を尊重し、耳を傾ける
- ・帰る時は、みんな笑顔で別れよう

例)

②対話と発散の促進

人は、話を聴いてもらえることで安心します。地域での話し合いを活性化させ、様々な意見を聴き出す(発散)には、安心の場(話したことを聴いてもらえる)をつくる必要があります。ファシリテーターにとっての重要な役割です。

では、話を聴いてもらえる場(安心の場)をつくるには、どのようにすればよいのでしょうか。それには、人の話をただ聞くのではなく、注意を払って、より深く、丁寧に聴く(傾聴)という行為が重要になります。

■「聞く」と「聴く」のイメージ

「聞く」……「耳で聞く」、「言葉のみを捉える」、「自分に関心のあることのみ聞く」



「聴く」……「心で聴く」、「言葉だけでなく、その背景・相手のこと全体を捉える」

(i) 人の話を積極的に聴く(傾聴)には、次のような姿勢が必要になります。

- 相手の言おうとしていること全体の意味を聴く
 - ・言葉の意味・発言内容そのものを聴く
 - ・言葉の底に流れている気持ち・背後に隠れているもの(感情、心理的要求、……)を聴く
- 非言語メッセージも読み取る → 口調・表情・態度で相手の言おうとしていることを読み取る
 - ・口調 : 抑揚、テンポ、イントネーション、間合い、声音、ためらい……
 - ・表情 : 目線、口元、顔色……
 - ・態度、身振り、姿勢、手の動き……

- 相手の話を分かろうと思って聴く
- 判断抜きで理解しようとする
 - ・発言内容の評価や判断をしない
 - ・先入観を持ったり勝手な解釈をしない
- 相手に「聴いているよ」というシグナルを送る
 - ・視線を合わせる。うなづく。相づちを打つ
 - ・自分の言葉で繰り返す
 - ・効果的に質問する

(ii) また、積極的に傾聴するためのコツとして、次のようなことが考えられます。

- 沈黙に耐える
 - ・相手が考えているときに、あれこれ質問したり説明したりすると、かえって混乱してしまいます。
- 自分の意見を抑える、話すのを止める
 - ・「これを言ってやろう」と思った瞬間に、相手の話が耳に入らなくなります。
- 自分を隠さない・守らない
 - ・「相手にバカにされないか？ 気に障らないか？」という気持を捨て、素直に自分をさらすことで、相手も安心感を得られます。

(iii) 次に、傾聴を促すためにファシリテーターは質問を投げかけることも必要です。

効果的な質問を通じて、

- 積極的に傾聴することを促す。
- 「聴いてもらえている」という安心感を抱かせる。

質問をすることで、

- 気づいてないことを気づかせてあげる
 - 答えは、問題を出している人の中にある
- 相手は考える。聞いてもらえて、安心に繋がる
 - 意見をすると、相手からは、意見に対する答えだけになってしまう

話し合いでは、いきなり解決策を持ち出すのではなく、まずは、相手の言うことを「聴く」こと

→事態が深刻なほど、相手の意見に反論したり、反対の意見を述べてはいけない。

質問を行う「なぜ、そう思うのか」、「なぜ、そういえるのか」。

効果的な質問	良くない質問
<ul style="list-style-type: none"> ■ シンプルで、短い質問 ■ 率直な質問、素朴な質問 ■ 視点を変える質問・・・立場を変える、時間軸を変える ■ 前提を問いかける質問・・・そもそも、なぜ ■ かぶせる質問、つながる質問 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 長い質問 ■ 意見になっている質問 ■ 孤独にさせてしまう質問 ■ 個人に集中する質問 ■ バラバラな質問

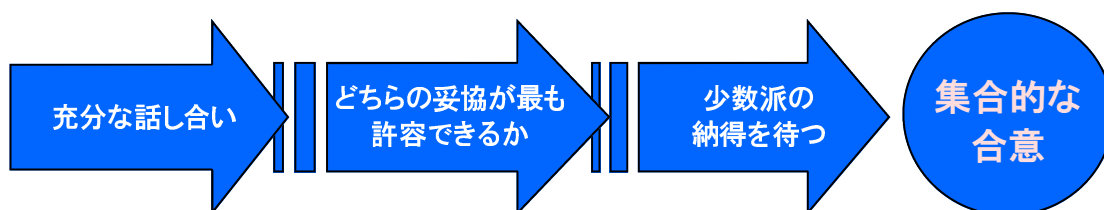
③収束支援について

話し合いの場では、多くの参加者から様々な意見を聴き出すこと(発散)が重要と説明しましたが、発散の後は、それら意見を収束(まとめる)して、合意に導いていくことが、ファシリテーターの重要な役目となります。

(i)「正解」と「最適解」とは？

収束を求める前に、理解しておくこととして、「地域の問題解決に「正解」はない」ということです。何が正しいかは、時代や状況によって変わるものです。ファシリテーターは、「正解」や「不正解＝間違い」という視点ではなく、「**最適解**」がなされるようにすることを常に心がけると良いでしょう。

最適解・・・現状情報によるベストな選択・合意
合意・・・賛成でなくとも、積極的な反論や代案がない状態



最終論点の、どちらの妥協がもっとも許容できるものか、というところに集約。

④合意形成(納得する最適解へ)

合意形成に当たっての心構え

合意形成をしようとすると、対立・葛藤・衝突が生まれることがあります。

- ファシリテーターは対立から逃げてはいけません。対立は、多様な視点が得られるチャンスと捉えることが重要です。
- ファシリテーターは、早急に解決策を提案するのではなく、問題の本質を探り、対立点を明確にするために、メンバーの言い分を「聴く」こと、そして納得が得られない部分については「なぜ？」と徹底的に「訊く」ことが大事になります。
- ファシリテーターは、お互いが違いを認め、探り合い、歩み寄ることを促します。
- 妥協案であったとしても、それを形成するプロセスを通じて、結論に対する納得感を高めることが重要になります。

