

まちづくり人養成講座～新しい時代の話合い入門

■はじめに

□講師自己紹介

□本講座のアウトライン

この講座は、将来の西宮市の地域づくりで活躍する「まちづくり人」を養成するための講座として行われています。

講座のテーマとしては、まちづくり人養成の手始めとして、地域づくりの現場でよく行われる「会議・会合・打合せ・話合い」が上手にできる人になることを目標にします。

講座の性質上、あとで説明するような「ファシリテーション」あるいは「ワークショップ」の概念・技術を活用します。そこで、ファシリテーションについてもできるだけ分かりやすく解説し、その技術を習得していただけるように進めるつもり입니다。

□講義の進め方

1回の講義は、講師によるレクチャーが半分、皆さんのワークが半分程度で構成されます。皆さんは、講師から何かを教わるだけでなく、自ら課題を発見して解決するような、そんな場面もたくさん出てきます。こうしたワークには、ぜひ積極的に作業に参加して下さい。そこから得られた経験や知識もまた、講義の成果として持ち帰っていただきたいと思ひます。

加えて言うなら、こうした講義の進め方からも、会議の進め方について学んでいただければと考えています。

□本講座のスケジュール

第1回 (6/17) 地域における話合いのコツを知ろう

第2回 (7/16) アイデアが湧き出る会議にしよう 【ゲスト講師：池山敦】

第3回 (8/19) 話合いを分かりやすくする方法を知ろう

第4回 (9/16) 課題の発見方法と解決の見つけ方を知ろう

第5回 (10/21) 意見を収束させるための方法を知ろう 【ゲスト講師：池山敦】

第6回 (11/18) 実際に話合いをしてみよう

□座席の指定について

本日は初めての講義なので、テーブルを指定させていただきました。

次回からは基本的に自由とします。ただし、1テーブルの人数のバランスが悪い時には席を移っていただくこともあります。講座の進行にご協力下さい。

□修了証の発行、遅刻欠席の取り扱い

全部出席された方には修了証を発行します。

(もし遅刻しても、できるだけ出席していただきたいですが、他の受講者の方のご努力も考えて、1時間以上の遅刻は修了証的には欠席とみなす約束にしておきます。)

□その他の約束事・注意事項

- ①携帯はOFFにするかマナーモードにしてください。
- ②全ての皆さんが快適に過ごす権利があります。暑い寒いなどの注文はいつでもどうぞ。
→今日は気分がよくないので積極的になれない。というのもOKです。
- ③トイレはいつでもOK。
- ④講師の講義中はいつでも質問OKです。むしろ歓迎です。遠慮なくどうぞ。
- ⑤私の講義については、いつでも写真撮影OKです。ネット公開もOK。
- ⑥講義は全てパブリックドメイン（改変自由・再利用自由）とします。
→ただし講師の紹介するコンテンツで、出典の明記されたコンテンツについては、著作権がオリジナルの著者等にある可能性がありますので、ご配慮下さい。
- ⑦スライドを撮影することは、他の受講者の方の気が散るので遠慮して下さい
→あとでダウンロードできるようにしますので写真を撮らなくても大丈夫
- ⑧皆さんの写真を市役所の担当や、講師・スタッフが撮影することがあります。
→市役所では講座の記録として写真撮影する他、この講座の紹介のために写真を（ネット上を含めて）公開する場合があります。できるだけ個人が特定できないよう配慮いたしますが、不都合のある方はお申し出下さい。
→講師の撮った写真は、講師のブログ・Facebook等で公開される可能性があります。不都合のある方はお申し出下さい。

□講座で使われる用語について

・ワークショップ

講義の中で詳しく説明しますが…

「参加者全員がフラットな関係の中で、作業（ワーク）を行うなどして、意見や知識を出し合い、相互に理解を深め、主体的かつ創造的に意見を出し合っただけで目標を達成するような話し合いの場、あるいは場づくりの方法」と理解しておいて下さい。

・ファシリテーション

これも奥深い、説明の難しい概念ですが…

「中立な立場で、チームのプロセスを管理し、チームワークを引き出し、そのチームの成果が最大となるように支援すること」と理解しておきます。

まちづくり人養成講座～新しい時代の話合い入門 第1講

■まちづくり・地域づくりで最大の問題となること

□「まちづくりの実践の場で重要になること」

「円滑なコミュニケーション」→「上手な話合い」※私がこの仕事をしている意味

■地域の話合いは難しい

- 地域にはとてもたくさんの方が住んでいる
- ・意見がそれぞれ違うのはあたりまえですね

どんな決め方をしても
不満が残るのは
あたりまえ？

■さて、皆さんの地域で話合いはうまくできていますか？

→「皆で決めたことなだから守ろう」って時の「皆で決める」ってどういうこと？

■参加型社会の到来

□参加型社会とは？

- 上の立場の人が命令したり…
- 優位な意見の人が誰かを説得したり…
- そんなふうにもノゴトが決まっていく社会ではなく

ひとりひとりが主体的に関わり、相互に連携し、フラットな関係の中で合意していくことが求められる

□参加型社会では説得より納得

誰かが誰かを説得するのではなく皆で問題を共有して、きちんと話し合う

→そういう関係づくりが大切

「内容」を伝える（理解させる）だけでなく「共感」や「納得」を生む必要がある

□参加型社会において大切な「納得」とは

→まちづくりにおいて大切なこと **納得のプロセス【理解＜納得＜共感】**

皆で決めるといのは、できるだけ多くの「納得」を引き出す作業なのかもしれません

■なぜ話合いが難しいのか？

- ・話す人が決まっている
- ・何のための話合いかわからない
- ・議論が深まらない
- ・話がかみ合わない
- ・個人的な感情で物事を決める人がいる
- ・結論があいまい

■より有効な話合いの技術としての「ワークショップ」

□「皆の納得を引き出す技術」が重要になる→これがワークショップ

ワーク① 旗揚げアンケートの実験

例えば「聞いても皆、ちゃんと意見を言ってくれないから…」ってよく聞きます

→それはもしかしたら、聞き方が悪いのかも知れませんよ

→旗上げ実験で、旗のある時とない時の意見の出方の違いを体験して下さい。

■旗上げアンケートがなぜ有効か

- ・選択肢が示されているので答えやすい
- ・ゲーム的に参加できるので、意見を言う抵抗が少ない
- ・他の人の意見を見ずに上げるので、誰かの意見に流されることがない
- ・その他の選択肢を設けることで、自由な意見を誘発することが可能
- ・少数意見も決して黙殺しないやりかたができる

■ワークショップとは

- ① グループワークをベースにした、
- ② 参加・体験・創造型の手法で、
- ③ 課題解決や合意形成などを、行う「場」

- キーワードは「グループ」「参加」「体験」「場」
- よりよい話し合いの技術の一つ。納得を引き出すための道具
- ワークショップを運営する技術がファシリテーション

■まちづくりワークショップとは

さまざまな立場、意見の人が参加し、何らかの共同作業を通じて、まちづくりの課題や方向性について、公平かつ創造的な議論をおこなう「場」

■ワークショップの特徴

- ① 始めから決まった答えなどない
- ② ワorkshopに先生はいない
- ③ 「お客さん」でいることはできない
- ④ 頭が動き、心も体も動く
- ⑤ 交流と笑いがある

ワークショップとは、楽しく話し合いをするための技術でもある

- ① ちゃんと聞いて
- ② ちゃんと話して
- ③ 相互理解を深める

そういうことができる場をつくる。それがワークショップの効能です。

ワーク②「意見の出やすい会議・出にくい会議」を考える

- 今日は、体験することが目的なので、あまり議論を白熱させてはいけません。
→ ふだんの話し合いの時はある程度白熱するのはすごくいいことですが・・・

■テーマ「意見の出やすい会議とはどんなものか、出にくい会議とはどんなものか」

- ポストイットと黒いペンが皆さんの道具です。
ポストイットは画期的な道具です。1人が3つ意見・アイデアを書くと、あっという間に「3つ×人数分」の意見が集まるという素晴らしい手法
ポストイットは、まちづくりワークショップでは大変よく使います

◎ポストイット利用の「鉄のオキテ」

- ① 1つのポストイットには1つの意見を（あとで分類するときに困ります）
- ② 配られた太めのペンで書く（鉛筆はあとで見にくい・写真撮れない）
- ③ 裏表を間違えない（貼れないとダメです）
- ④ 上下を間違えない（逆さまだとめくれちゃう）

■話し合いをします

- どんなことでもいいので、1人あたり1つずつは意見を出しましょう
- 意見が出たら、テーブル内でお互いに発表しあってみてください
- 作業：みんなの意見をカテゴリー分けしてみます
- 作業：見た作業から意見の出る会議と出ない会議の本質を捉え直してみます
- グループで行った場合は、グループごとの内容を全体で共有する時間をとります

■ファシリテーションとは

ファシリテート facilitate

『促進する、容易にする、円滑にする、助長する、スムーズに運ばせる』

ファシリテーション facilitation

集団による知的相互作用を促進する働き

<FAJ（日本ファシリテーション協会）による>

■コミュニケーションとは

□上手なコミュニケーションとはどんなものか

コミュニケーション力 = 聞く力

□ちゃんと人の話が聞けている人は、なかなかいない

相手の立場に立って聞く／話す。というのは思いのほか難しい

□相手の立場に立って聞く／話すことの基本の基本

- ①あいさつする
- ②上手にうなづく

□うなづくテクニック

うんうん	なるほど	すごいですね	そうなんですか
へえ。	そうですね	そうかー	いいですねー

ワーク③ うなづく練習

■聞き上手な人の存在が重要なのはなぜか

- ・喋りたがりて人の話が聞けない人たちばかりだと、議論にならない
- ・話下手な人たちばかりだとしても、聞き上手がいれば、議論になる
- ・実際にはしゃべりたがりの人たちからも上手に聞けないといけない
- ・ファシリテーターがしゃべりたがりだと上手いかない（笑）

■ファシリテーターとは

会議やワークショップの進行役

- 常に中立な立場で
- プロセスを管理し
- 参加者のチームワークを引き出して
- チームの成果が最大となるよう支援する

場をつくり・引き出し・深め・まとめる 役割が求められる

ワーク④「自説にこだわる話の長い人」の心理・その原因を考える

ワーク⑤「自説にこだわる話の長い人」への対処法を考える

■会議をしてもまとまらないのはなぜか？

□個々人の能力が低いのではなく、チームの相互作用が足りてない。

■参画と協働社会におけるチーム像は自律分散型

□ドラゴンボール型からワンピース型への転換

これまで：個人の集まりが組織を動かす（構造的アプローチ）→ドラゴンボール
これから：人と人との相互作用が組織を動かす（関係的アプローチ）→ワンピース
コンテンツは場に任す
プロセスだけを舵取りする

□ファシリテーションの役割

コンテンツは場に任せて、プロセスだけを舵取りする | 内容には関知せず進め方を管理

□さらにファシリテーションの役割

話し合いの中で参加者の主体性を育ててしまう

参加意識を育て合意形成後の「実行のためのモチベーション」も育てる←かなりスゴい

■ファシリテーターに求められる技術

1. 場のデザインの技術
2. 対人関係の技術
3. 構造化の技術
4. 合意形成の技術

□場のデザインの技術

- ①目的：会議のミッション（使命）を示す
→何のための会議が分かっている状態
- ②目標：会議のゴールを示す
→何ができたら会議終了か分かる状態
- ③規範：会議のルールを示す
→禁止事項など、ルールが分かった状態
- ④プロセス：ゴールへの道筋を示す
→納得が得られる方法が示された状態
- ⑤メンバー：目的にふさわしいメンバーの参加
→重要な利害関係者が出席している状態

□対人関係の技術

- ①傾聴
 - ・相手の話しをしっかりと聴く／耳を傾ける
 - ・相手の動作や表情にも注意を払う／相手の目を見て、相手の言葉を待つ
- ②復唱
 - ・相手へのきいているよ・興味あるよというメッセージ
 - ・語尾を繰り返す／キーワードを繰り返す／まとめとして返す
- ③質問
 - ・オープン・クエスチョンとクローズド・クエスチョン
 - ・5W1Hがオープン／イエス・ノーで答えられるのがクローズド
- ④主張
- ⑤非言語メッセージの解釈などのコミュニケーション技術

■ファシリテーターに重要なこと

- ・皆の話をちゃんと聞く態度が重要
- ・公平中立でいることも重要
- ・自分の意見は前面に出さない
- ・皆が自分の意見を言えてるかに気を配る