

議論の展開の図式化と呼応するファシリテーションの選択に関する 基礎的考察

A basic study schematization of unfoldment of discussion and choice of corresponding facilitation

島田 壮一郎*1
Soichiro Shimada

秀島 栄三*1
Eizo Hideshima

名古屋工業大学大学院工学研究科
Graduate school of engineering, Nagoya institute of technology

名古屋工業大学大学院工学研究科
Graduate school of engineering, Nagoya institute of technology

In the debates on public planning, patterns of discussion unfoldment are so limited that it can be easy to view them schematically. We may consider the facilitation in order to make discussion smooth and efficient by the schematization. This research develops firstly the way of schematization and secondly the way of facilitation responding adequately to the unfoldment of discussion.

1. はじめに

近年、地域住民主体のまちづくりの実現に向けて、市民参加型の委員会会議やまちづくりワークショップ等の取り組みが定着しつつある。住民参加の必要性が高まるにつれて、参加者が多様化し意見の対立が多くなることが懸念される。そのような状況で合意形成にむけて参加者は自分の利益を得るために交渉を行う。交渉では参加者が自らの利益を求め自分の意見を通すことだけを考え発言をする様子が見られる。そこで、交渉の流れに沿ったファシリテーションを行うことで交渉を円滑に進めることが期待できる。

本研究では交渉を参加者の態度変容という観点から交渉の分類に応じたファシリテーションの考察を行い、公的討論におけるファシリテーションと比較し、交渉におけるファシリテーションの特徴と態度変容に着目した分析方法の有効性について述べる。

2. 交渉シナリオ

最初の発言からある決定をする発言があった時点及び交渉を終わらせる発言があった時点までの発言の流れを1つのストーリーとする。ある意図を持った人物が交渉を行うストーリーを「交渉シナリオ」と呼ぶこととする。

また、作成する交渉シナリオは参加者Aと参加者Bの2名で行われるものとし、発言は交互に行うものとする。Aのn回目の発言をAn、Bのn回目の発言をBnとする。ただし多様な交渉シナリオを作成するために交渉過程で話されている内容は固定しない。

3. 交渉過程の可視化

交渉の過程を可視化し分析を行うために交渉シナリオにおける参加者の態度変容過程をグラフ化する。グラフの縦軸は負の方向を相手の意見への変容とし、交渉シナリオにおけるAの態度を、上方を正にし、Bの態度を、下方を正にして表記し、横軸には発言回数を表記することで、ある発言時における参加者の態度および交渉過程における態度変容を折れ線グラフを用いて示す。また、グラフには交渉シナリオの参加者の意図の組み

合わせが分かるようにタイトルをつけている。グラフの例を図1に示す。態度変容をグラフ化するために態度変容が起こるタイミングを判定する必要がある。態度変容が起こる発言の判定と変容のサイズの特定には McGuire の態度変容段階¹⁾を利用する。

4. McGuire の態度変容過程

McGuire の態度変容過程は説得的コミュニケーションが送り手の意図した効果を持つために、受け手が経験しなければならぬ連続的な反応段階である。全部で12段階あり、①「接触・露呈の段階」、②「注意・注目の段階」、③「好感・関心の段階」、④「理解の段階」、⑤「関連認知の検索」、⑥「スキル獲得の段階」、⑦「受容の段階」、⑧「保持の段階」、⑨「説得力のある論拠の検索の段階」、⑩「意思決定の段階」、⑪「行動の段階」、⑫「強化の段階」である。

研究の目的によって利用される段階が異なっている。第8段階の「保持」以降の段階では、長期の態度変容について表しており、本研究で対象とする交渉シナリオでは交渉しているその場での態度変容を対象としているため第7段階までを利用する。

態度変容過程に当てはまる発言にタグを付け、タグ付けされた発言の時点で態度変容が起こり、グラフ上において態度変容を表す。n回目の発言の時にAの発言においてタグ付けされた時n-1回目の態度の位置を態度変容段階に応じて変化させる。態度変容段階の位置は「接触・露呈」を6とし「受容」を0として1ずつ下げていく。この手順を表1にまとめる。交渉が開始するときの態度は「接触・露呈」から始まり、縦軸の6の位置からスタートする。

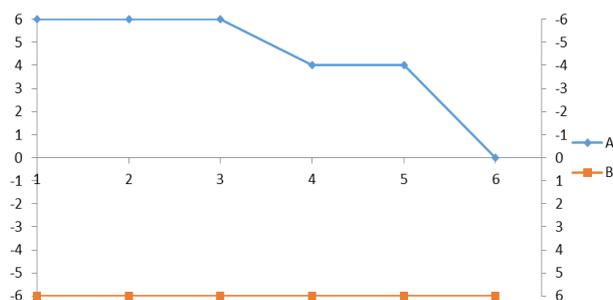


図1 交渉過程における態度変容を可視化したグラフ

*1:名古屋工業大学大学院工学研究科
466-8555 愛知県名古屋市昭和区御器所町
s.shimada.336@nitech.jp

表 1 McGuire の態度変容過程の説明

態度変容過程	説明
接触・露呈	コミュニケーションへ接触する段階。交渉では最初から接触しているものとする。
注意・注目	コミュニケーションに注意を向ける段階。
好感・関心	コミュニケーションに好意や関心を持つ段階。
理解	コミュニケーションの内容を理解する段階。交渉では相手の要望を理解して譲歩することを含める。
関連認知の検索	関連する事柄について質問や検索を行う段階。
スキル獲得	関係する認知を検索したりする段階。交渉における関連事項の説明を含める。
受容	コミュニケーションの立場に同意し、受容する段階

5. 交渉過程の分類

作成したグラフから、より一般化されたファシリテーション技術を考察するために交渉過程の分類を行う。交渉における態度変容に着目したファシリテーション技法を考えるためにグラフの形状によって分類を行う。

ほぼ移動がなく、交渉がまとまっていない平行型グラフ、両方の参加者に移動があり、交渉がまとまっている双方変容型グラフ、片方の参加者だけ変容している一方変容型グラフの三つの分類する。

6. 分類に応じたファシリテーション

グラフから得られる情報をもとに交渉過程の問題点を挙げ、それらを解消するファシリテーションを考察する。交渉が終わった時の態度の位置の差を小さくすることで交渉結果に双方の意見が加味され、双方にとって最適な交渉結果が出る可能性が高くなる。そこで、その差を小さくすることに着目し、ファシリテーションを提案する。

平行型グラフの交渉過程が発生する状況として「意見の羅列」、「無理解」が挙げられる。譲歩出来る事柄や折衷案を聞き出すことでお互いに態度変容させるように交渉をすすめることや発言内容の具体的な説明を求めることや、具体的に求めるものを聞き出すことにより「受容」の態度変容段階まで進めることが出来る。

双方変容型グラフの交渉過程においてはお互いに態度変容が起こっており 3 つの分類の中で最適な交渉結果が出やすいと考えられる。さらに最適な交渉結果にするために見落としている部分を再確認出来るファシリテーションを考察する。そこで関連する新たな話題を提示することで見落としている点などを洗い出し、より最適な交渉結果を出すことが出来る。

一方変容型グラフの交渉過程が発生する状況として「一方的に論破している」「一方が情報を与え続ける」が挙げられる。このとき、態度変容を起こしている側の参加者は交渉結果に意見が反映されておらず最適な交渉結果に至っていない可能性がある。このような場合、受容側との会話を行うことによって、発言できなかった意見や参加者自身が気づいていない事を引き出すことで両者が態度変容を起こすグラフとなり、より最適な交渉結果になる。

7. 態度変容に着目した考察

交渉における態度変容に着目した分析の有効性を考察するために本研究で導出したファシリテーションと公的討論でのファシリテーションと比較する。そのために話しかけ意図に変換する。話しかけ意図に変換したものをファシリテーション意図と呼ぶこととする。

公的討論のファシリテーション意図を交渉過程から得たファシリテーション意図と比較し、本研究で行ったグラフ化による交渉過程の分類の有効性を考察する。

本研究では交渉過程をグラフ化し態度変容を可視化し、交渉者間の態度変容の差を出来るだけ小さくすることで最適な交渉結果になることを仮定しファシリテーションの考察を行った。

交渉における一方変容型グラフの交渉過程におけるファシリテーション意図と公的討論における消極的な参加者に対するファシリテーション意図が「6. 話の促し」と一致する。交渉過程においても公的討論と同じように参加者が意見を出し切ることでより最適な結果が出ると考えられる。

態度変容の可視化によって一つの発言による効果が把握できるようになった。それによって発言を効果的なものにするための方法として「3. 特殊情報を求める質問」が導出されたと考えられる。

グラフの形状による分類を行い、態度の位置の差が小さい方がより最適な交渉結果が出ると仮定したことによって双方変容型の交渉過程はおよそ最適な交渉結果が出る事が分かった。また、交渉結果を具体化させることを目的とするファシリテーションを行うことによる効果を考察することが出来た。

8. おわりに

態度変容を可視化して分析することで、発言の効果を把握できた。また、態度変容段階の差に着目することで交渉結果が適切かを考えることが出来た。それによって新たなファシリテーションの方法を考察することが出来た。

本研究で得られた知見は、交渉の分析において態度変容に着目することの有効性を明らかにしており、交渉の場における様々な要因を含めた分析に用いることで、より広範囲に適用可能なファシリテーションの方法を確立する可能性を孕んでいる。また、態度変容について 3 主体以上の場合や文化的背景による差異を捉える事も考えられる。今後の課題とする。

参考文献

[W.J. 1985] McGuire, W.J.: Attitudes and attitude change, In G.Lindzey & E.Aronson (Eds.), Hand of social psychology, Vol.2, pp.233-346, RandomHouse, 1985.